

Brukerundersøkelser 2021



Nasjonale brukerundersøkelser 2021

Bakgrunn

- Iht. SLA er Pasientreiser HF ansvarlig for å planlegge, gjennomføre og sammenstille årlig nasjonal brukerundersøkelse innenfor pasientreiseområdet
- Tilsvarende undersøkelser er gjennomført siden 2016, innen både reiser med og reiser uten rekvisisjon.



Årets undersøkelser

- Samarbeidsforum besluttet å gjennomføre brukerundersøkelser for begge områdene i 2021.
- Årets undersøkelser måler brukeres tilfredshet både med reiser **uten** rekvisisjon, og reiser **med** rekvisisjon.
- Undersøkelsene er gjennomført via digital løsning på helsenorge.no, utsendelser av SMS til brukere, og telefonintervjuer. Uttrekk til SMS er gjort gjennom NISSY og PRO.
- SF har koordinert gjennomgang av spørsmål, og SF og Pasientreiser HF sitt brukerutvalg har gitt innspill til spørsmålene.

Oppsummering



Reiser med rekvisisjon: 2 016 respondenter

- Gjennomført ved utsendelser av SMS, og enkelte telefonintervjuer
- Alle kontorer og regioner godt representert
- Flest respondenter i aldersgruppene 60 – 69 og 70 – 79 år

Reiser uten rekvisisjon: 1 181 respondenter

- Gjennomført ved svar i digital løsning på helsenorge.no, utsendelser av sms, og enkelte telefonintervjuer
- Alle regioner godt representert
- Flest respondenter i aldersgruppene 70 – 79 år

Reiser med rekvisisjon



Overordnet

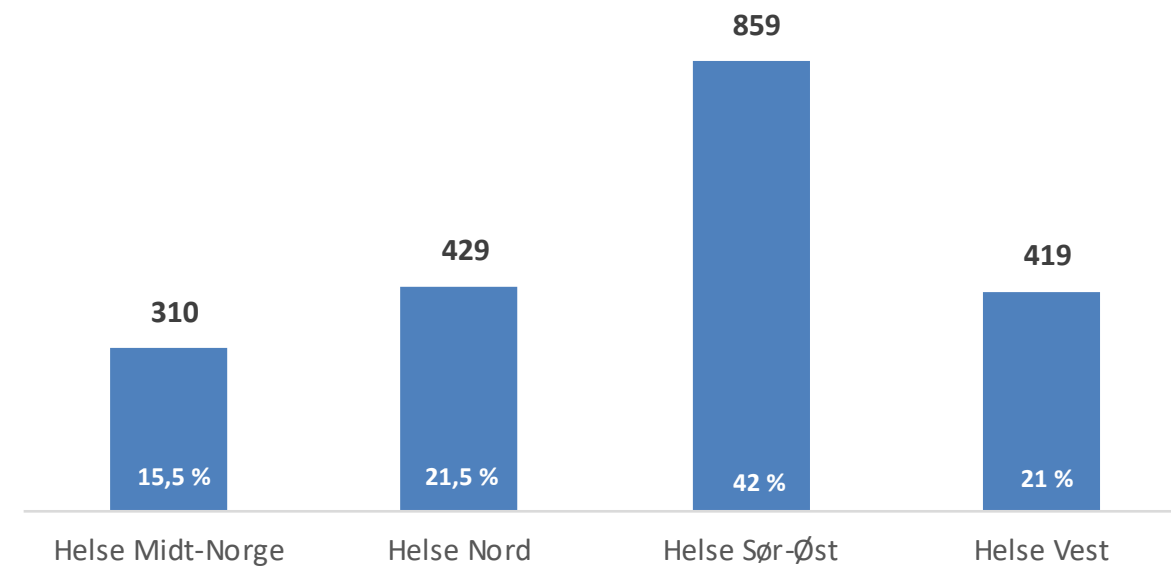
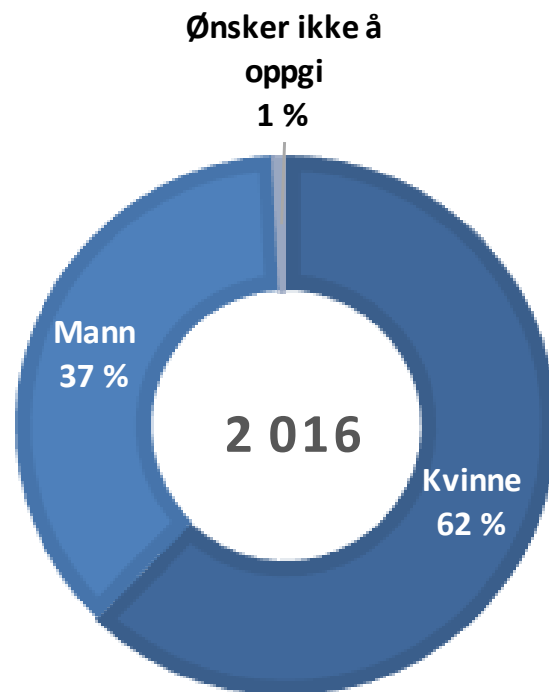
nasjonale resultater



Kommentarer:

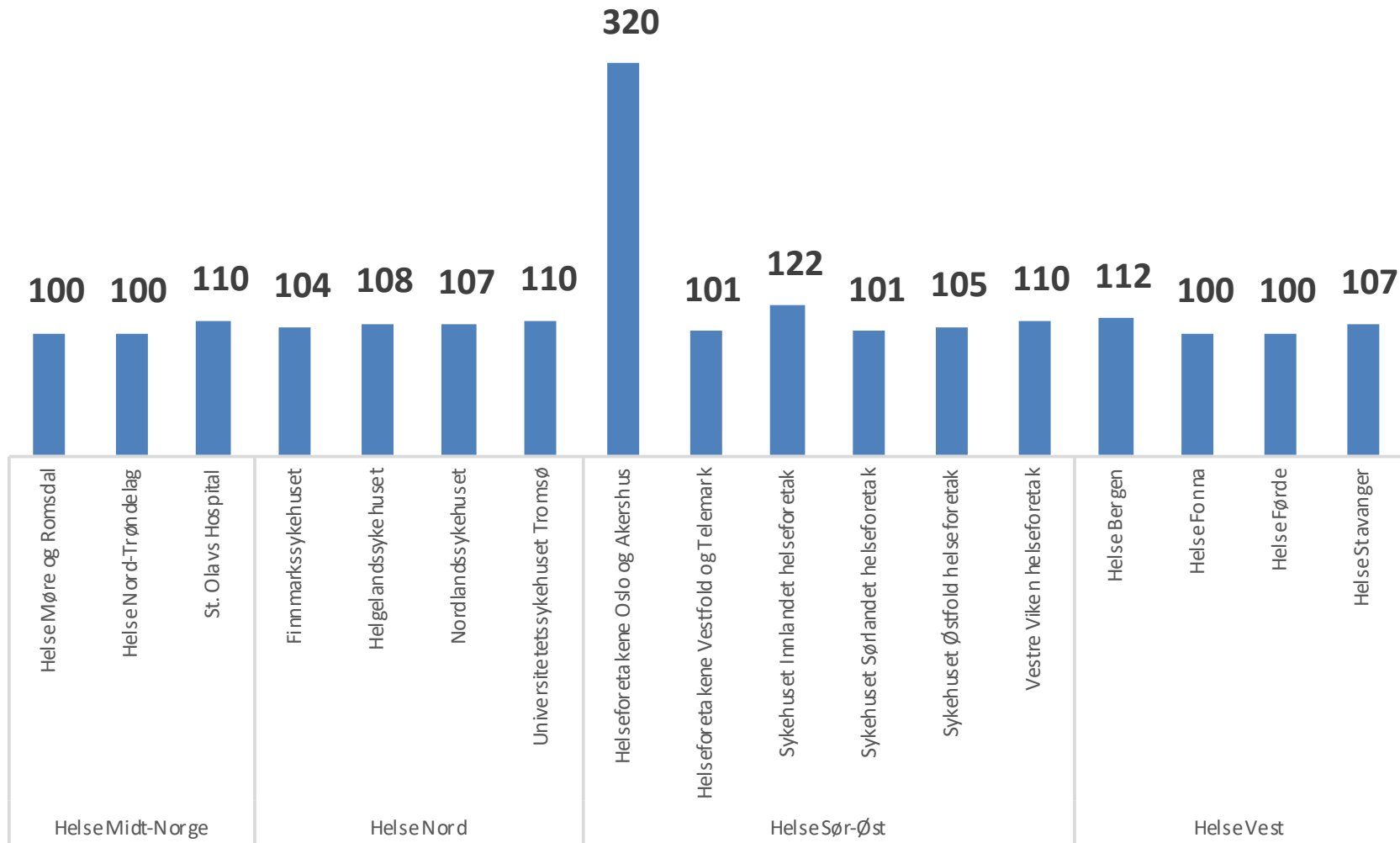
2021: 2 016 respondenter

2020: 1 936 respondenter





Hvilket av disse pasientreisekontorene er ditt nærmeste?



Kommentar

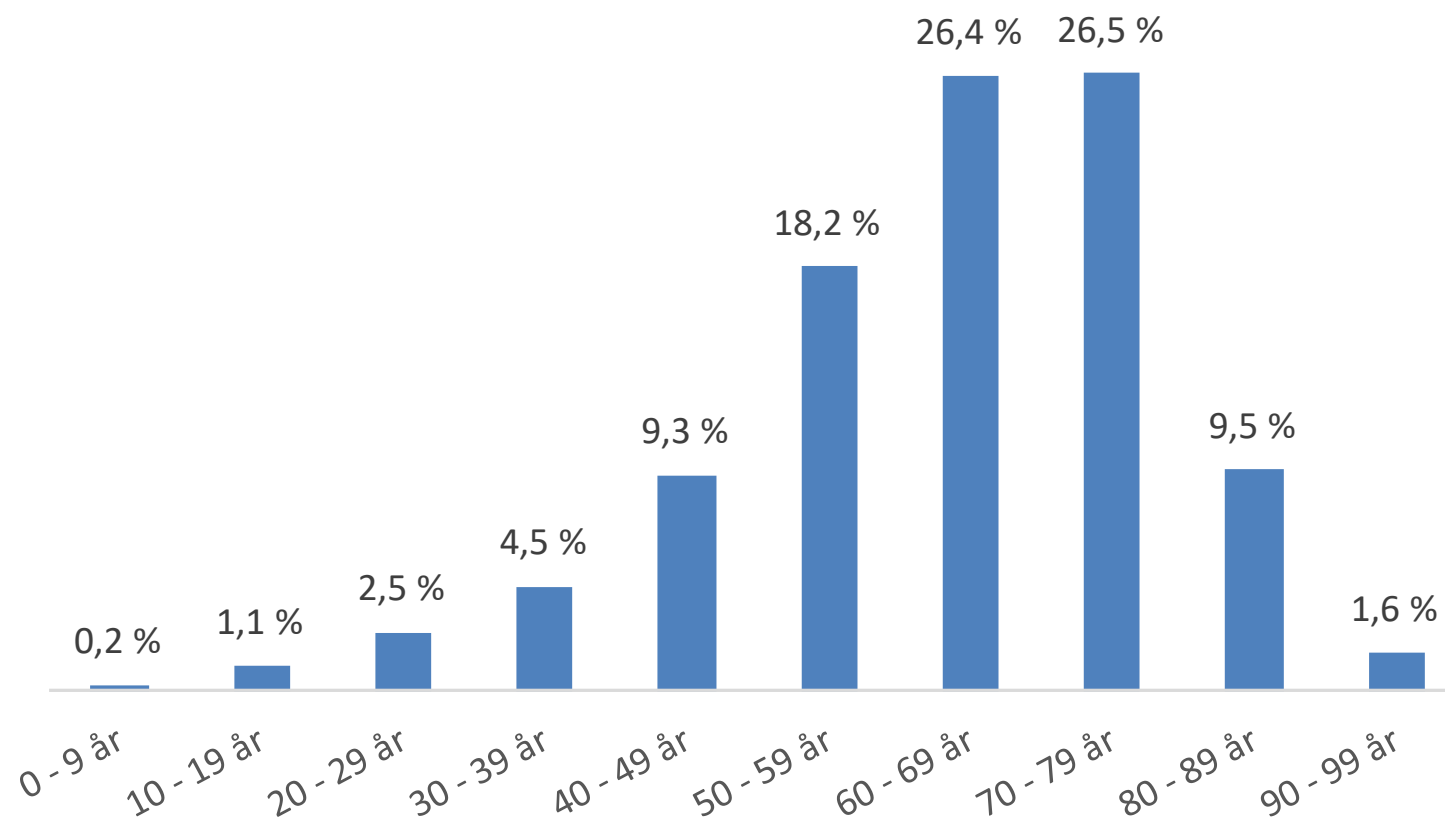
Validitet i undersøkelsen krever 0,4 % respondenter per kontor av totalt antall søknader. Dette gir en variasjon mellom 32 – 300 per kontor (minste – største kontor)

Årets undersøkelse har en variasjon mellom 100 – 320 respondenter (minste – største kontor)

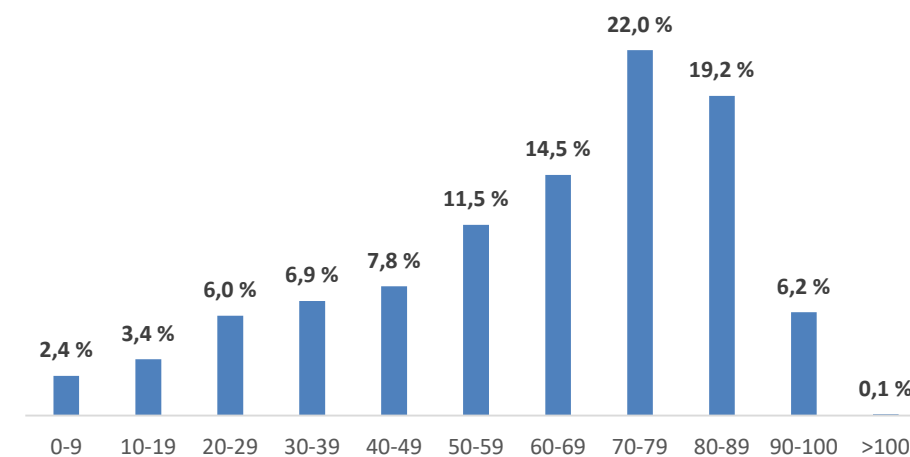


Aldersfordeling

nasjonale resultater



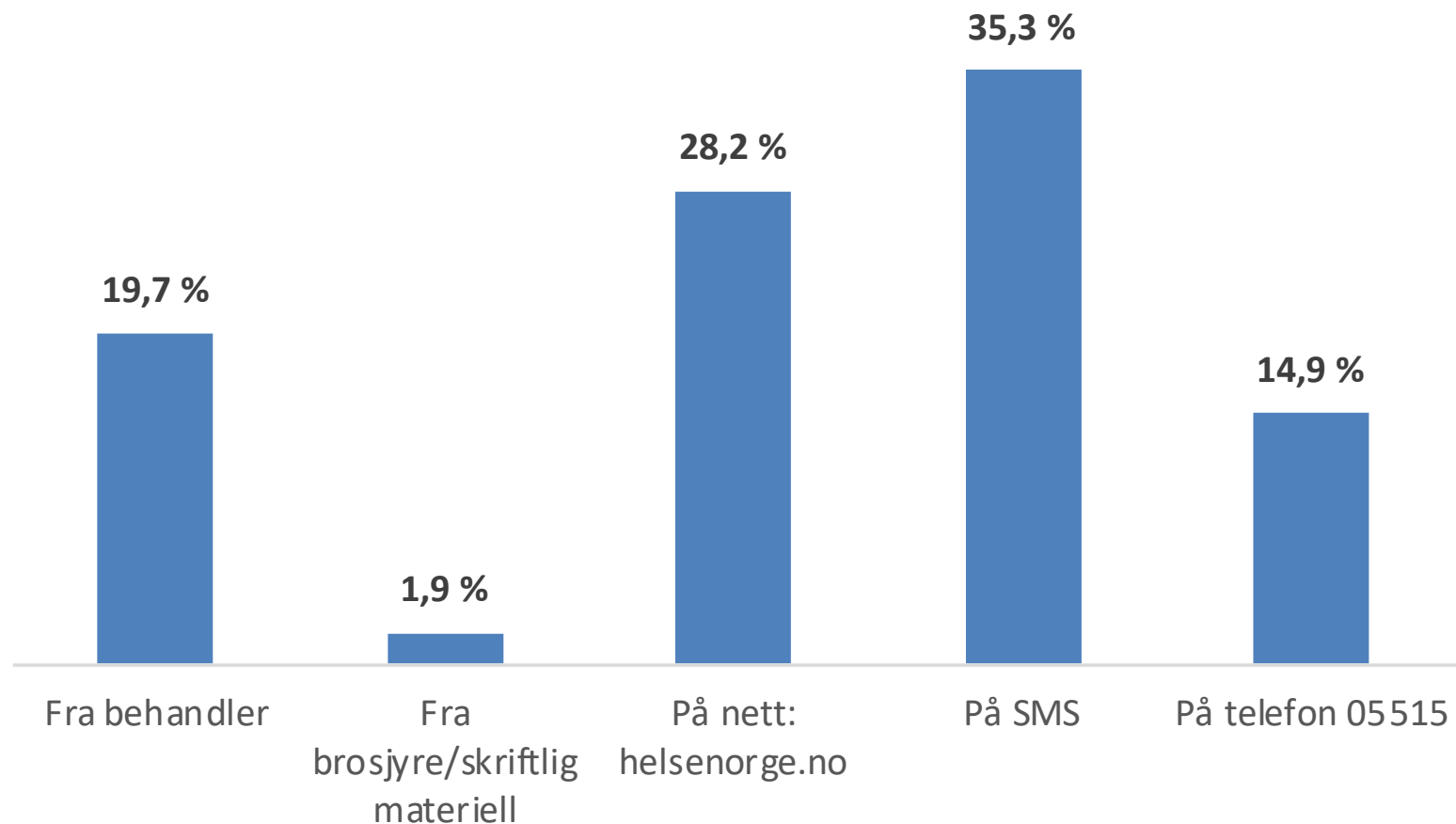
Faktisk aldersfordeling - Nasjonalt



Informasjon

Viktigste informasjons- og veiledningskilde?

nasjonale resultater



Kommentar

Betydelig økning for andre år på rad for svaralternativ «På nett: helsenorge.no»

2021, viktigste kilder:

35,3 % SMS
28 % nett

2020, viktigste kilder:

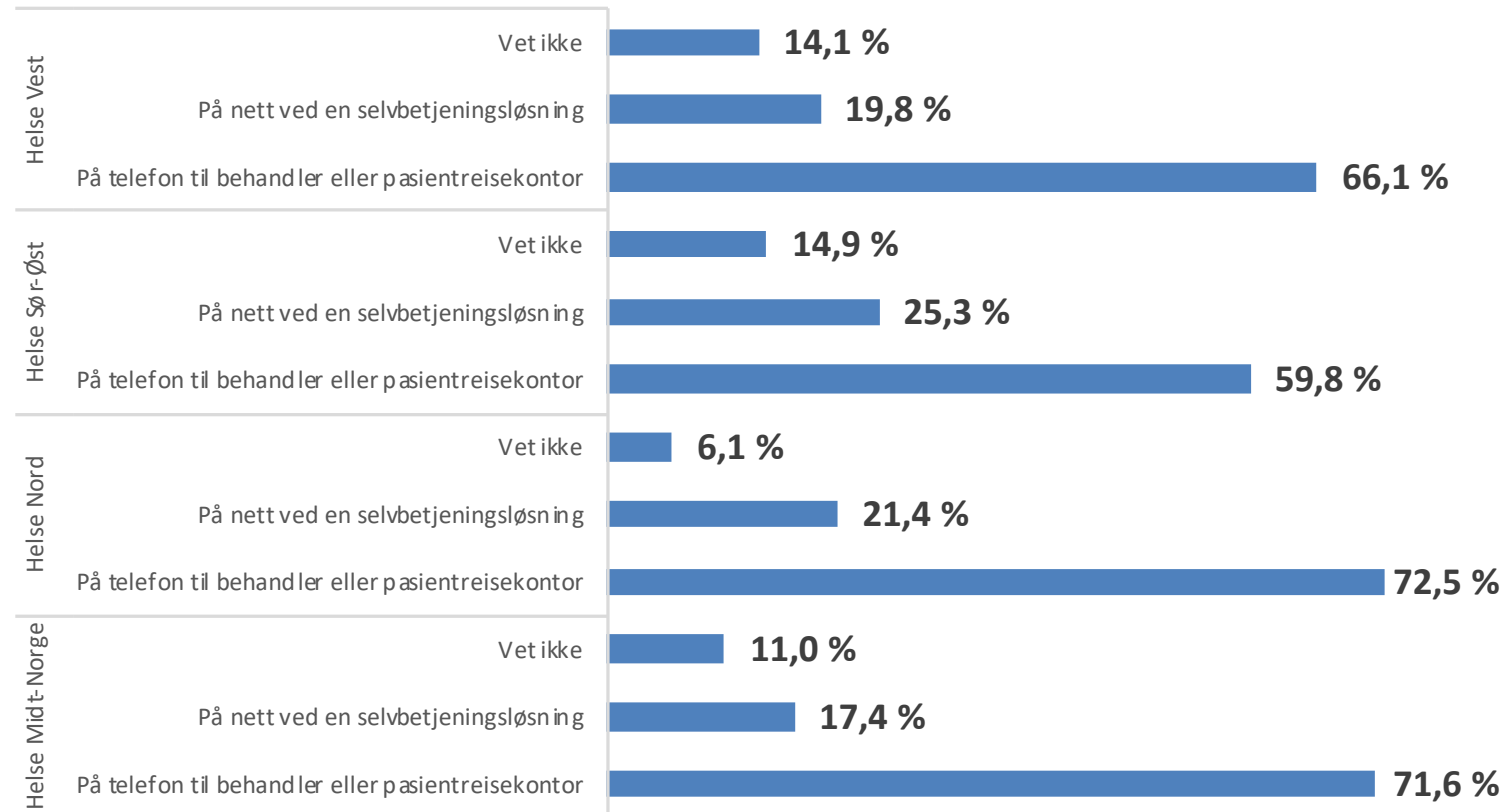
34,6 % SMS
25,7 % nett

2019, viktigste kilder:

30 % behandler
28 % SMS
18 % nett

Foretrukket måte å bestille rekvirert reise

per region

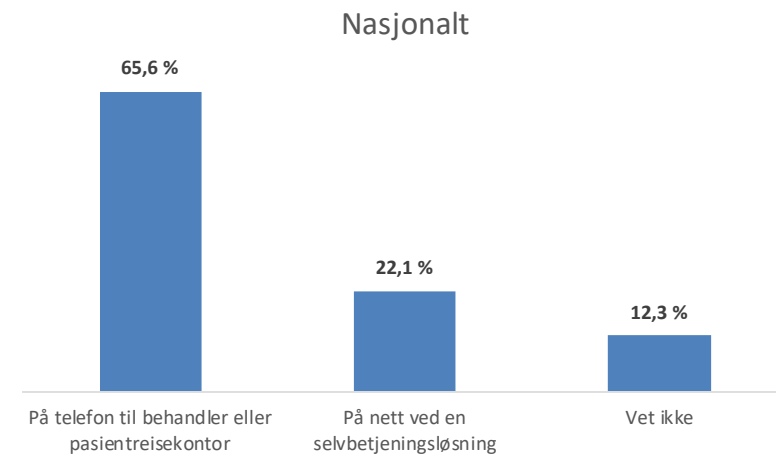


Kommentar

Fortsatt økning av andel som ønsker å bestille selv:

2021: 22,1 % ønsker selvbetjeningsløsning

2020: 20,6 % ønsket selvbetjeningsløsning
2019: 16,3 % ønsket selvbetjeningsløsning

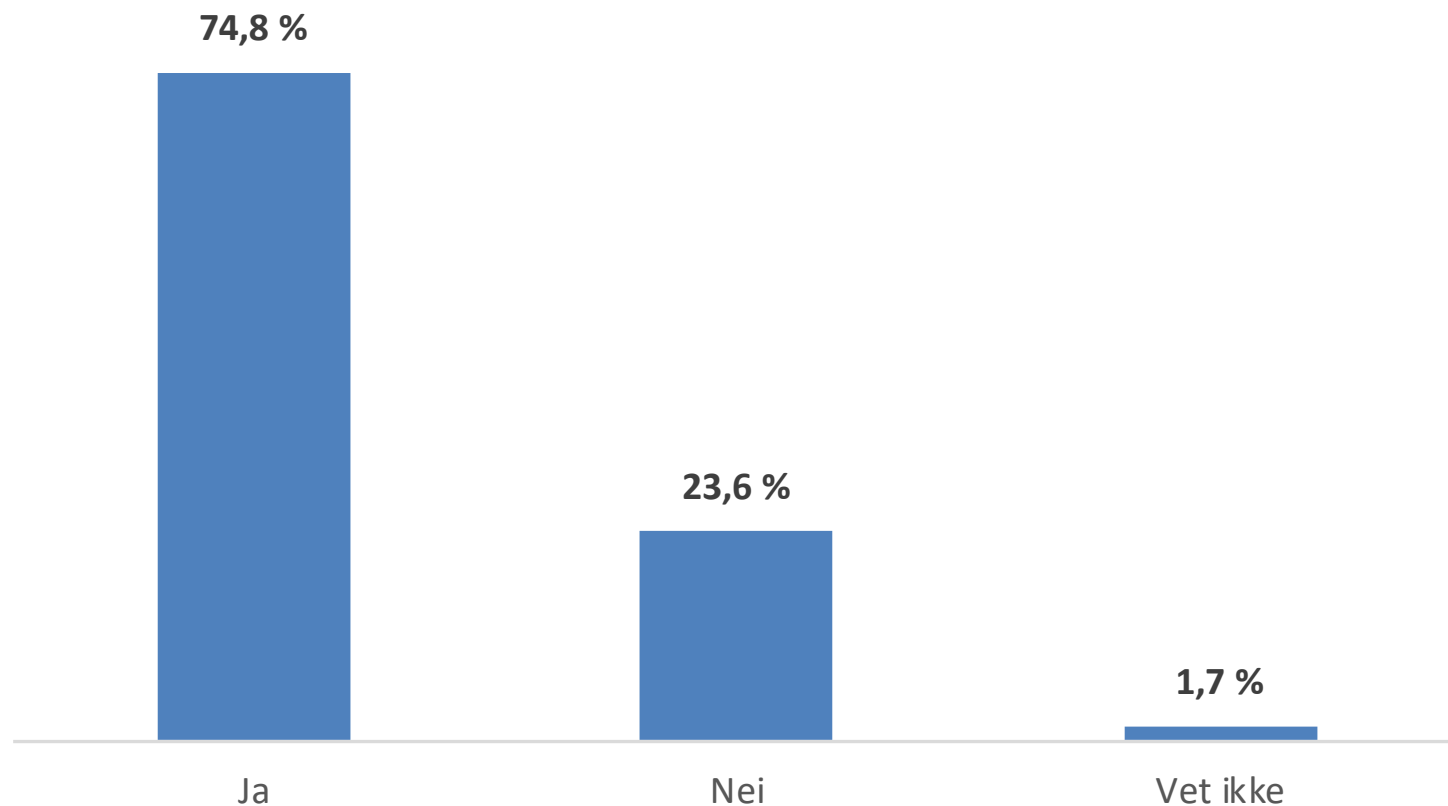


Telefoni



Andel respondenter som har kontaktet 05515

nasjonale resultater



Kommentar

Andel som har ringt 05515 i 2021:

Ja: 74,8 %

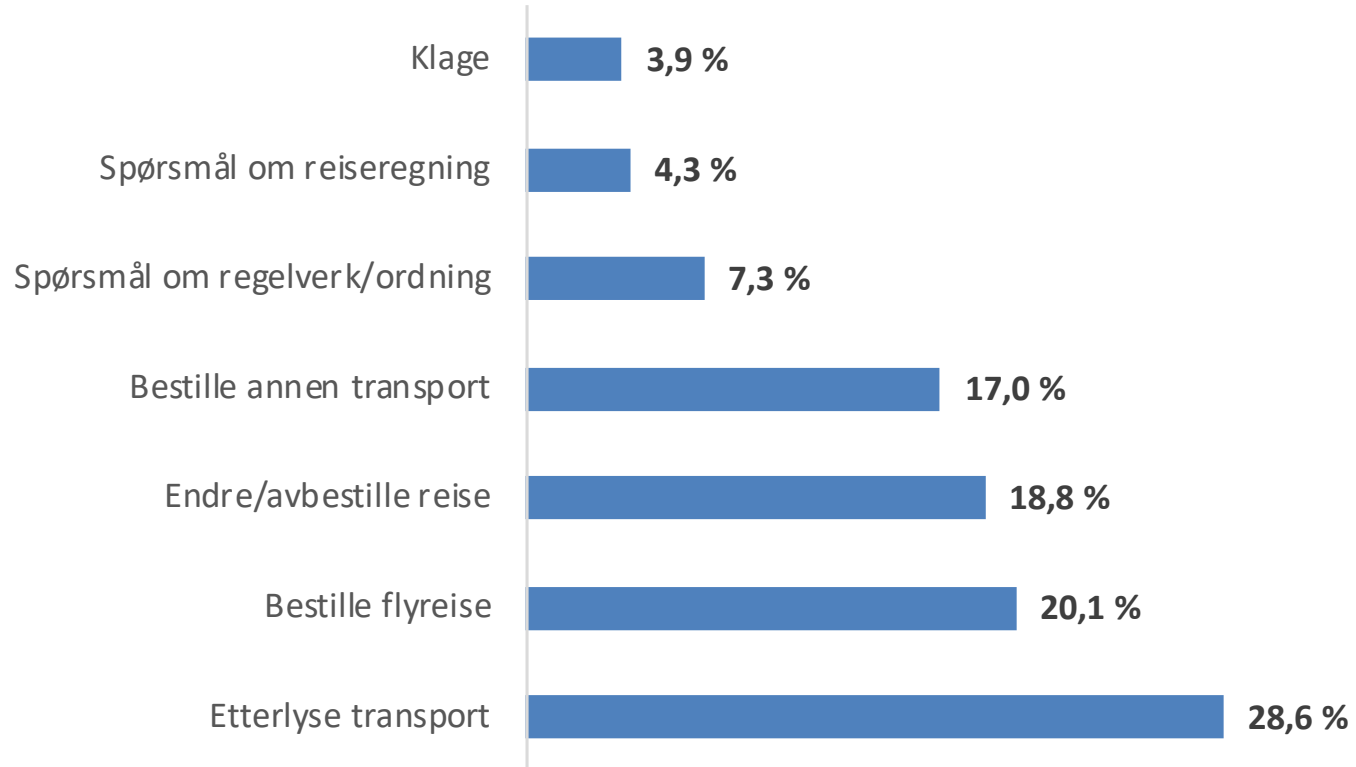
Sammenlignet med tidligere år:

2020: Ja: 72,2 %

2019: Ja: 74,4 %

Vanligste årsak til å kontakte Pasientreiser på telefon 05515

nasjonale resultater



Kommentar

2020: Nedgang i følgende kategorier:

20 % Bestille annen transport

6,0 % Spørsmål om reiseregning

8,7 % Spørsmål om regelverk/ordning

Kategori med størst økning

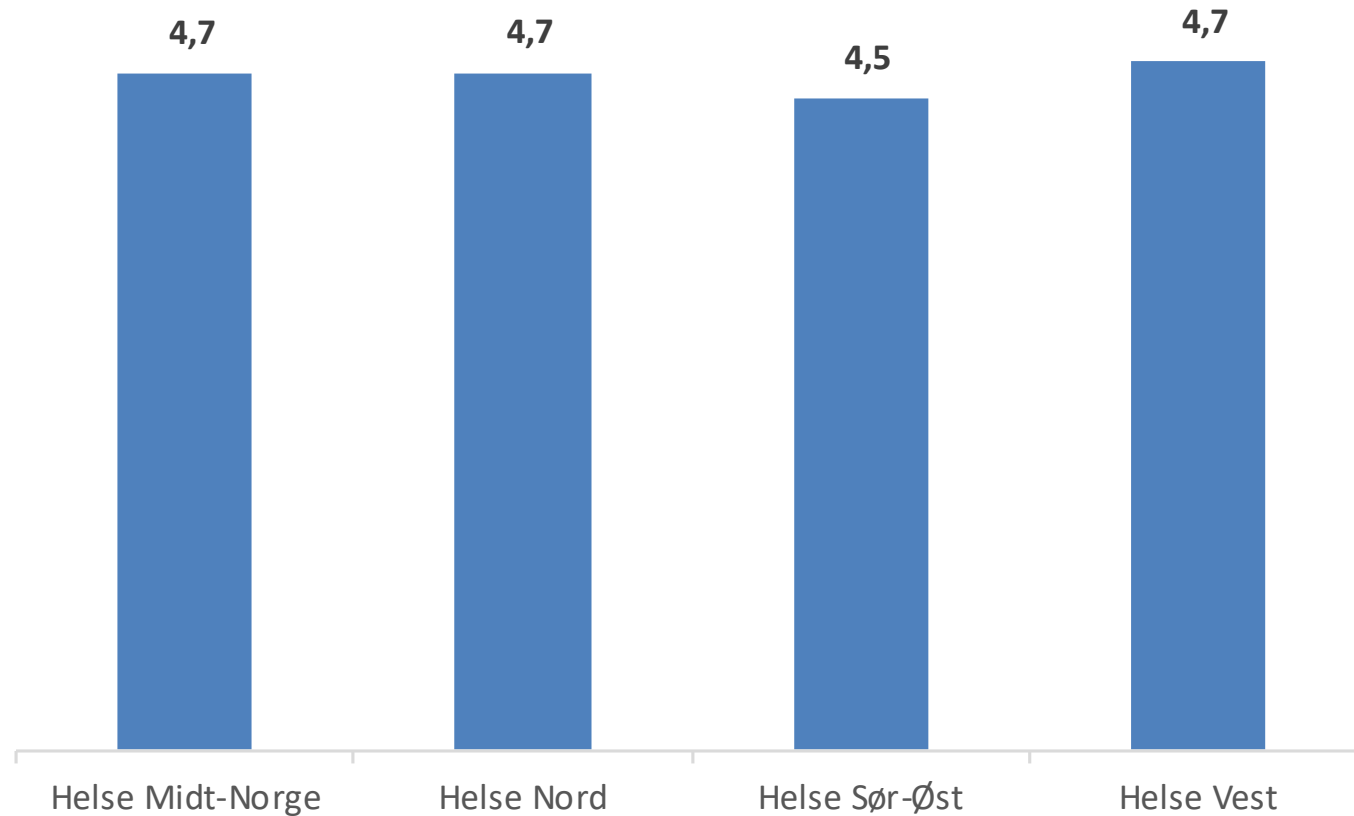
2020: 24,2 % Etterlyse transport



Opplevd service på telefon 05515

Svarskala 1 (svært dårlig) – 6 (svært god)

per region



Kommentar

2021: nasjonal skår 4,6

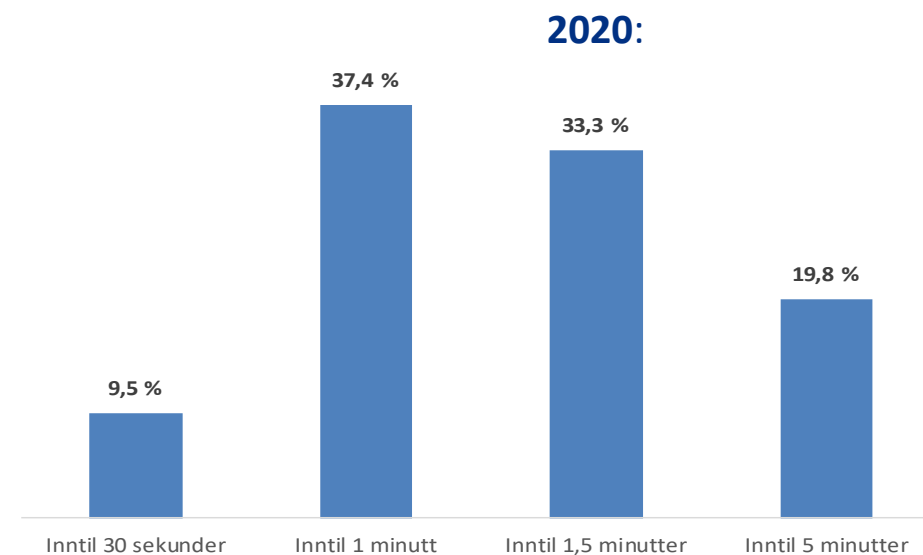
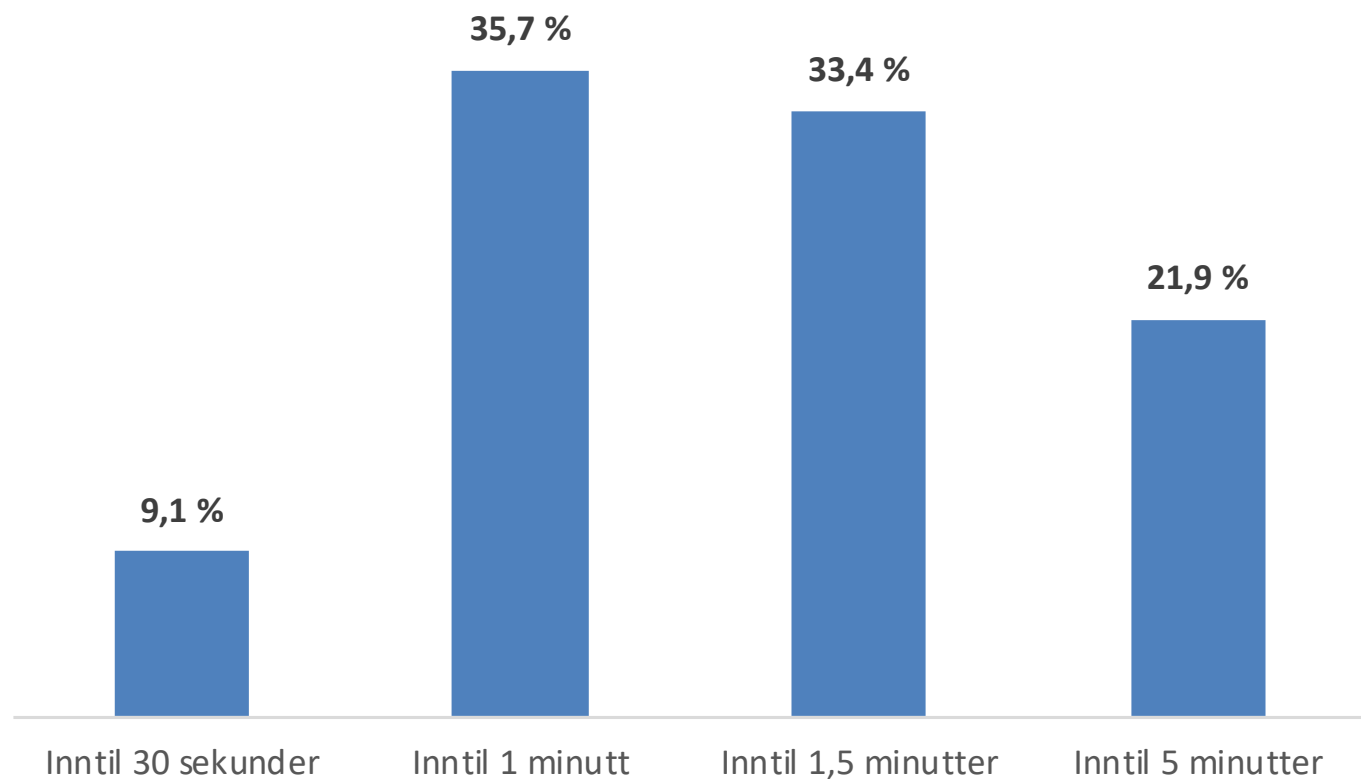
2020: nasjonal skår 4,7

2019: nasjonal skår 4,7

2018: nasjonal skår 4,2

Akseptabel ventetid på telefon 05515

nasjonale resultater

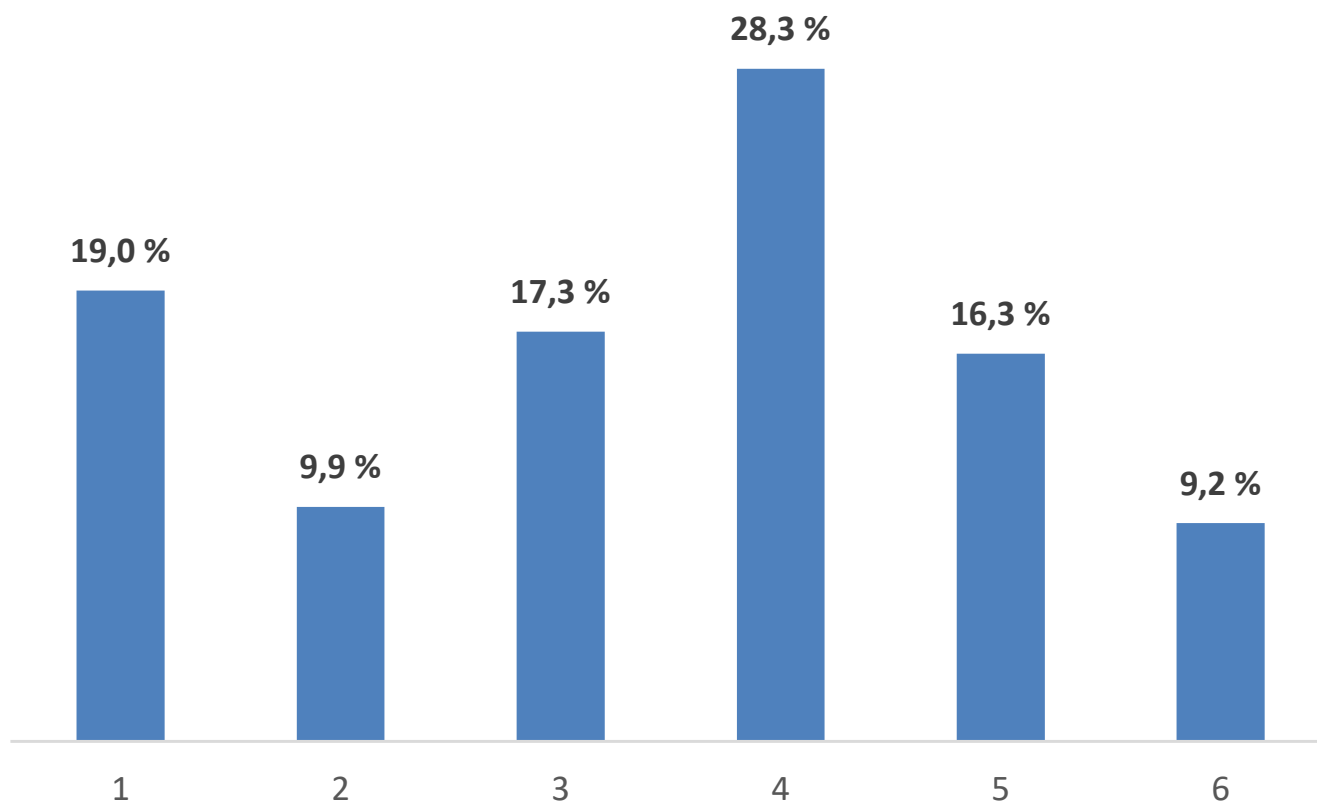


Rettighet

Kjennskap til regelverket som gjelder for pasientreiser

Svarskala 1 (svært liten grad) – 6 (svært stor grad)

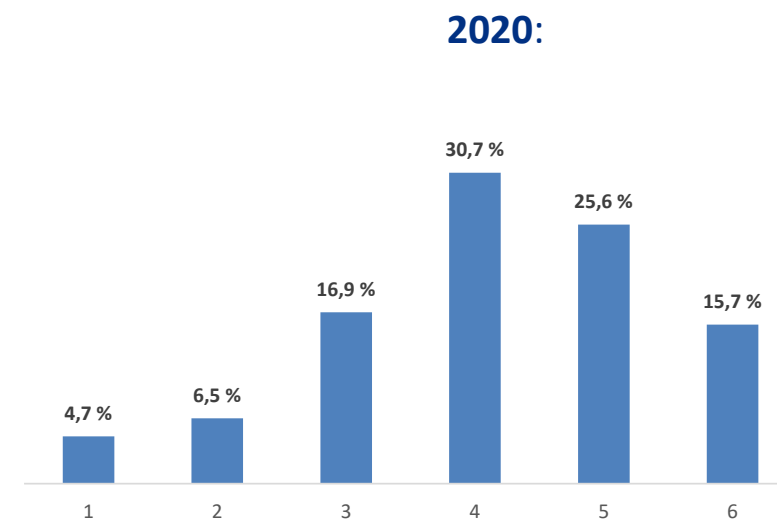
per region



Kommentar

2021: 53,8 % svarer 4, 5 eller 6 på kjennskap til regelverket.

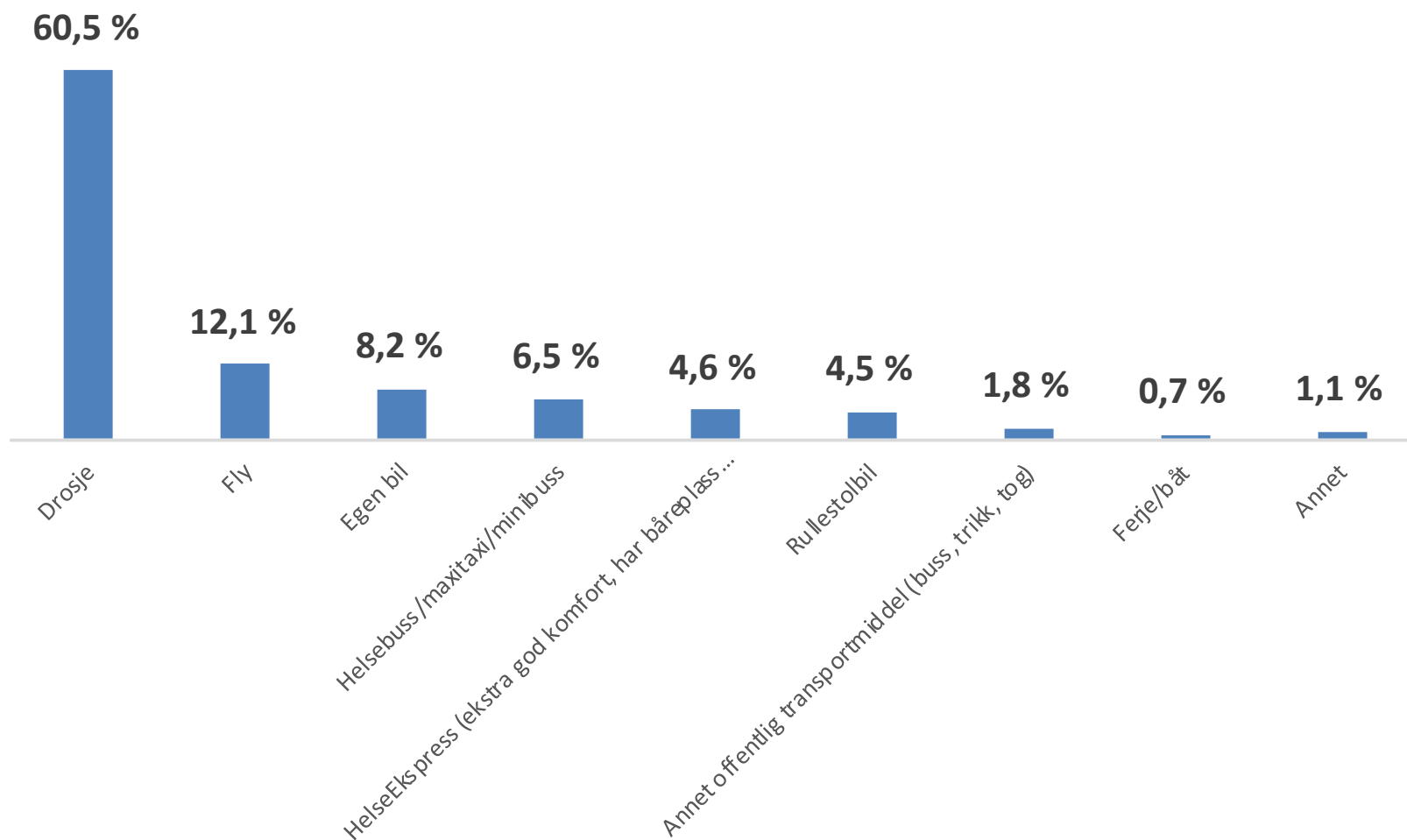
Tilsvarende resultat for 2020 var 72 %



Transport/transportør

Transportmiddel brukt på forrige pasientreise

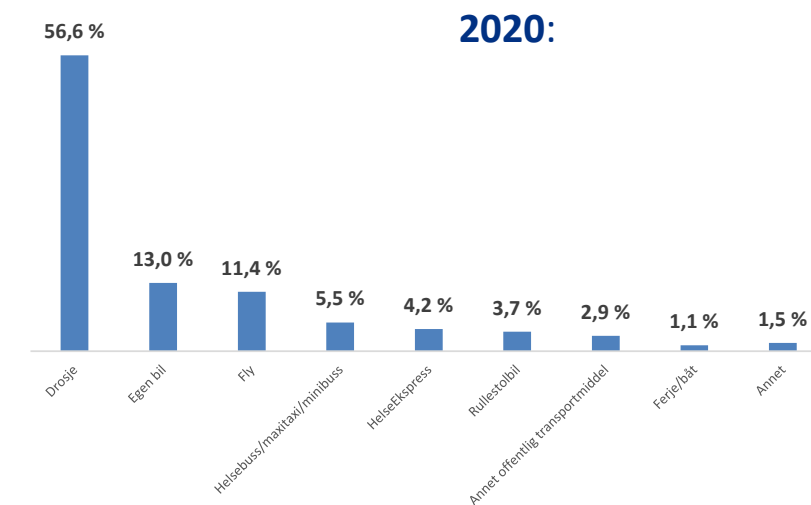
nasjonale resultater



Kommentar

2021: 60,5 % svarer drosje

Tilsvarende resultat for 2020 var 56,6 %

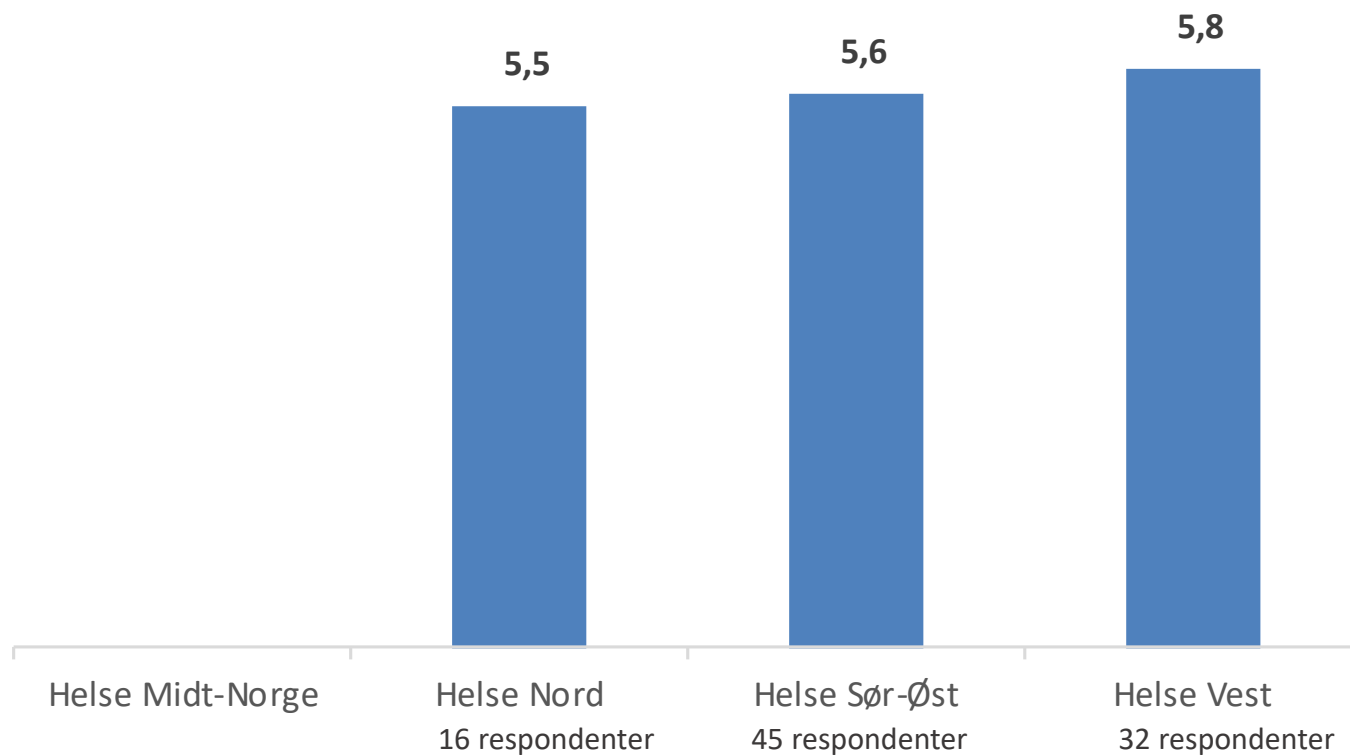




Opplevd reise med HelseEkspress/helsebuss

Svarskala 1 (svært dårlig) – 6 (svært god)

per region

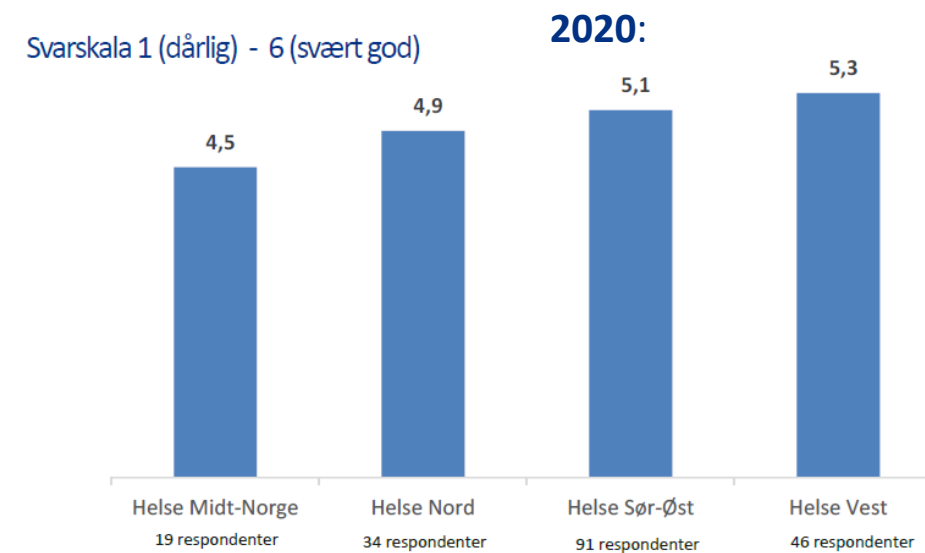


Totalt 93 respondenter

Kommentar

Gjennomsnittlig skår i 2021: 5,6

Gjennomsnittlig skår i 2020: 5,1



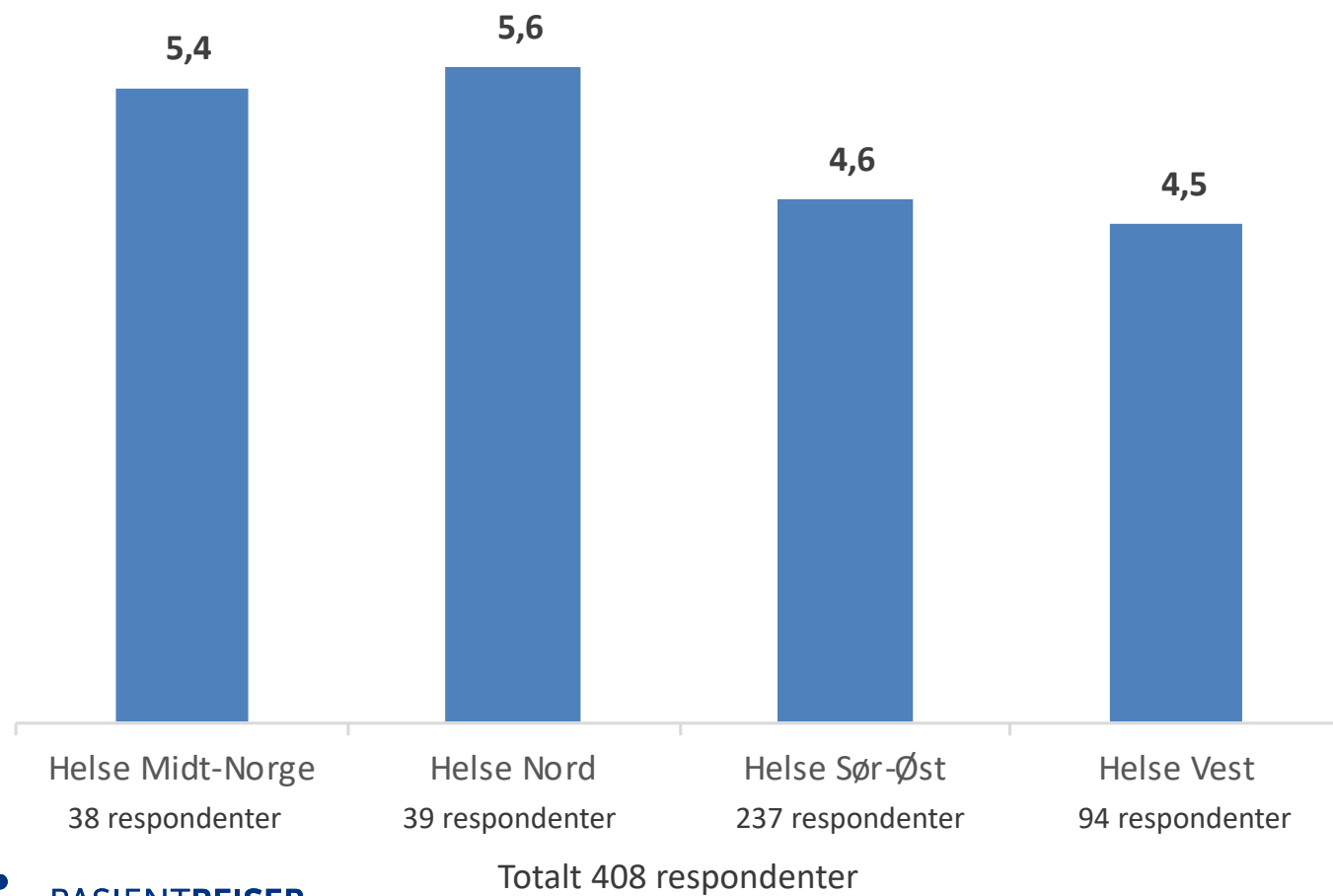
Totalt 190 respondenter



Opplevd reise med rullestolbil

Svarskala 1 (svært dårlig) – 6 (svært god)

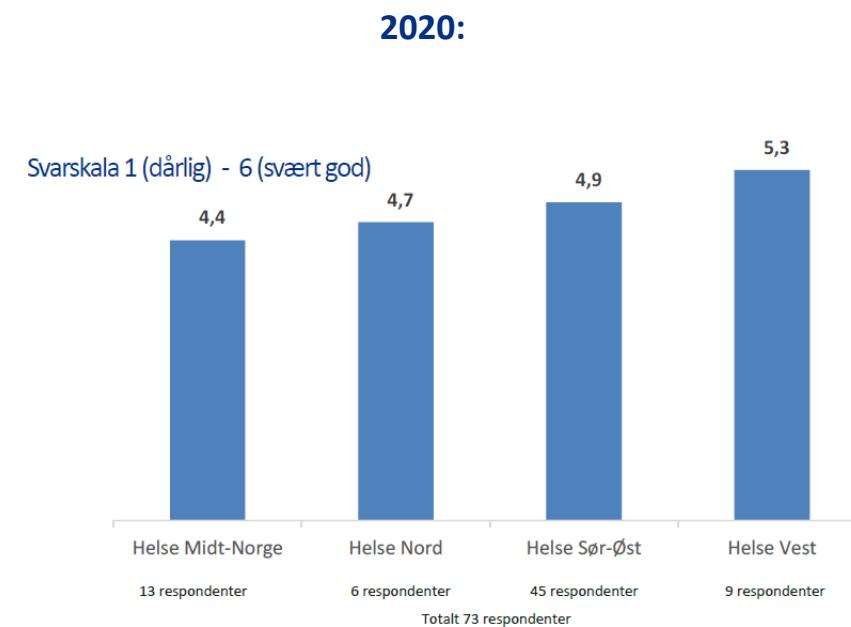
per region



Kommentar

Gjennomsnittlig skår. 2021: 5,0

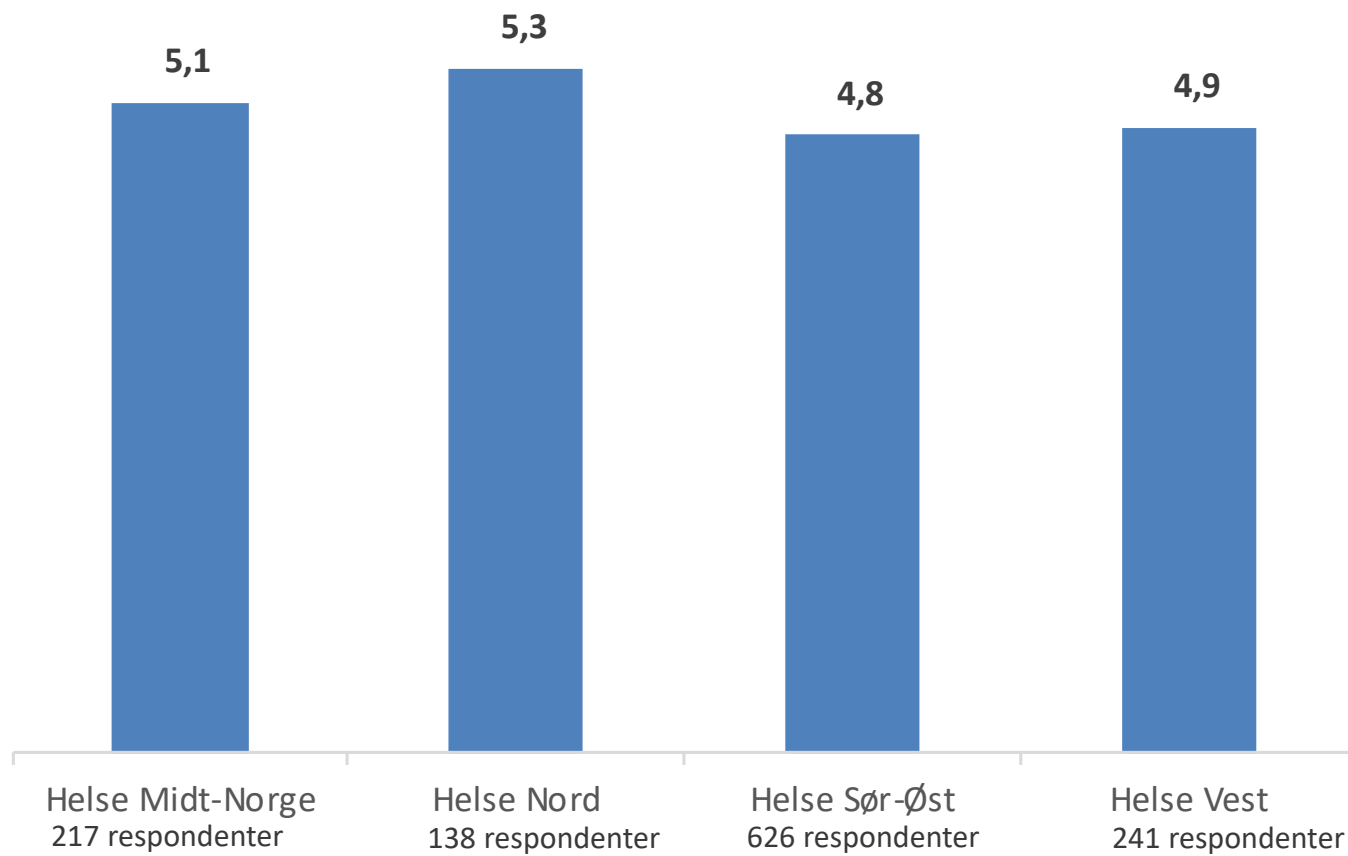
Gjennomsnittlig skår 2020: 4,9



Opplevd reise med drosje

Svarskala 1 (svært dårlig) – 6 (svært god)

per region

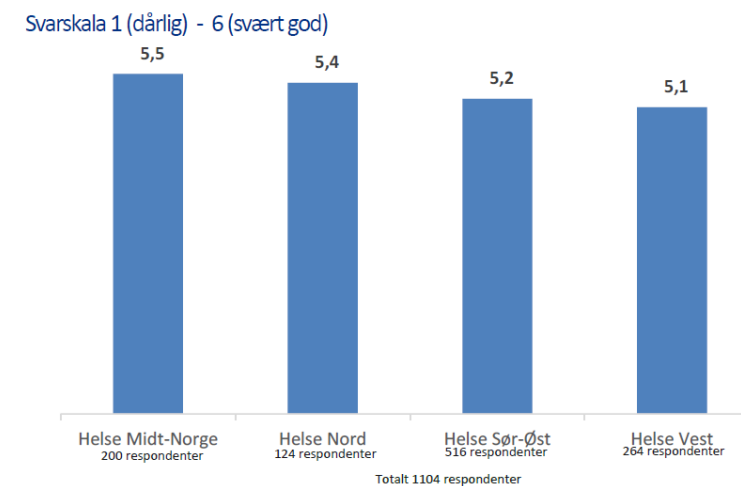


Kommentar

Gjennomsnittlig skår for 2021 5,0

Gjennomsnittlig skår 2020: 5,3

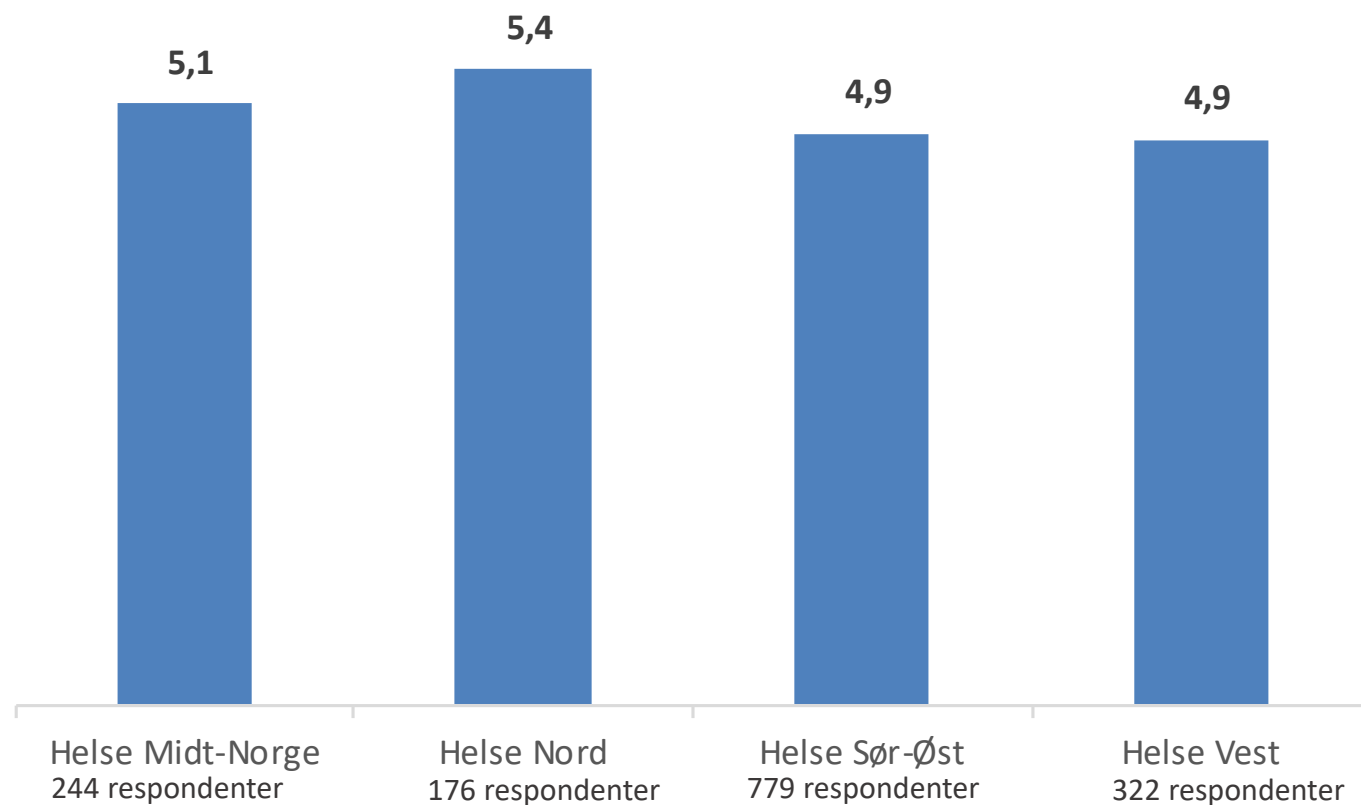
2020:



Opplevd service fra sjåfør

(spørsmålet stilles til respondenter som svarer HelseEkspress og drosje på transportmiddel)

Svarskala 1 (svært dårlig) – 6 (svært god)

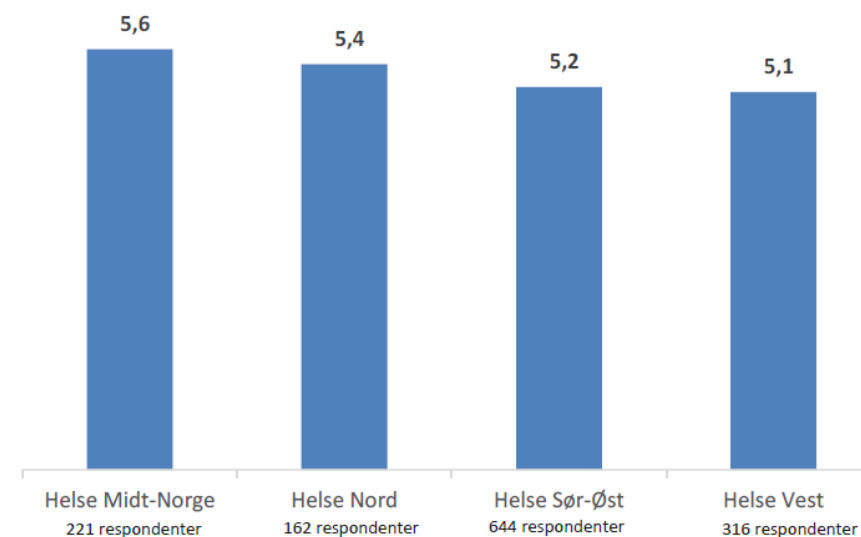


Kommentar

Gjennomsnittlig skår 2021: 5,0

Gjennomsnittlig skår 2020: 5,2

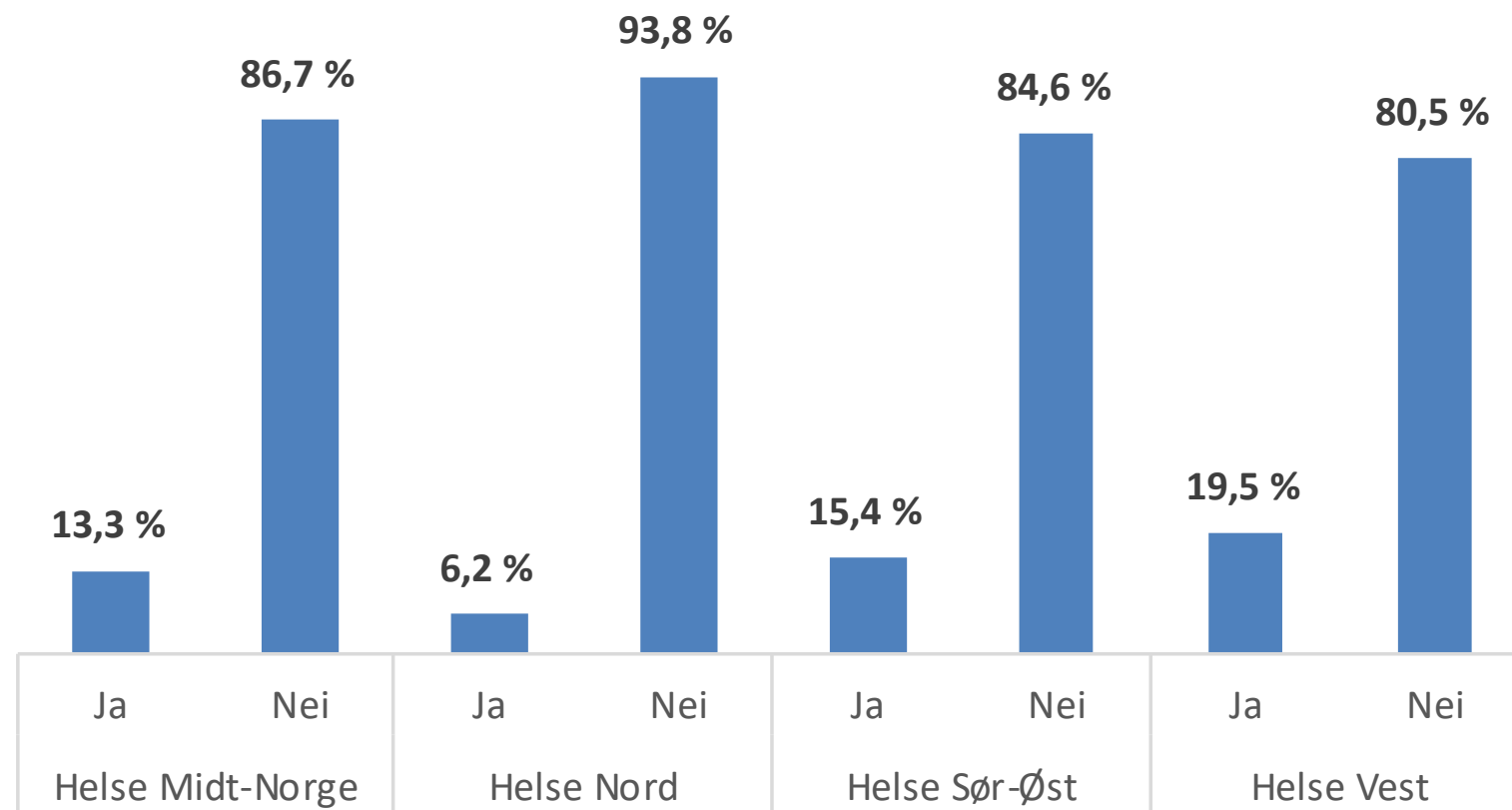
2020:





Andel opplevd å ikke rekke fram til behandler på grunn av transport

per region



Kommentar

2021: Ja: 13,6 %

2020: Ja: 11 %

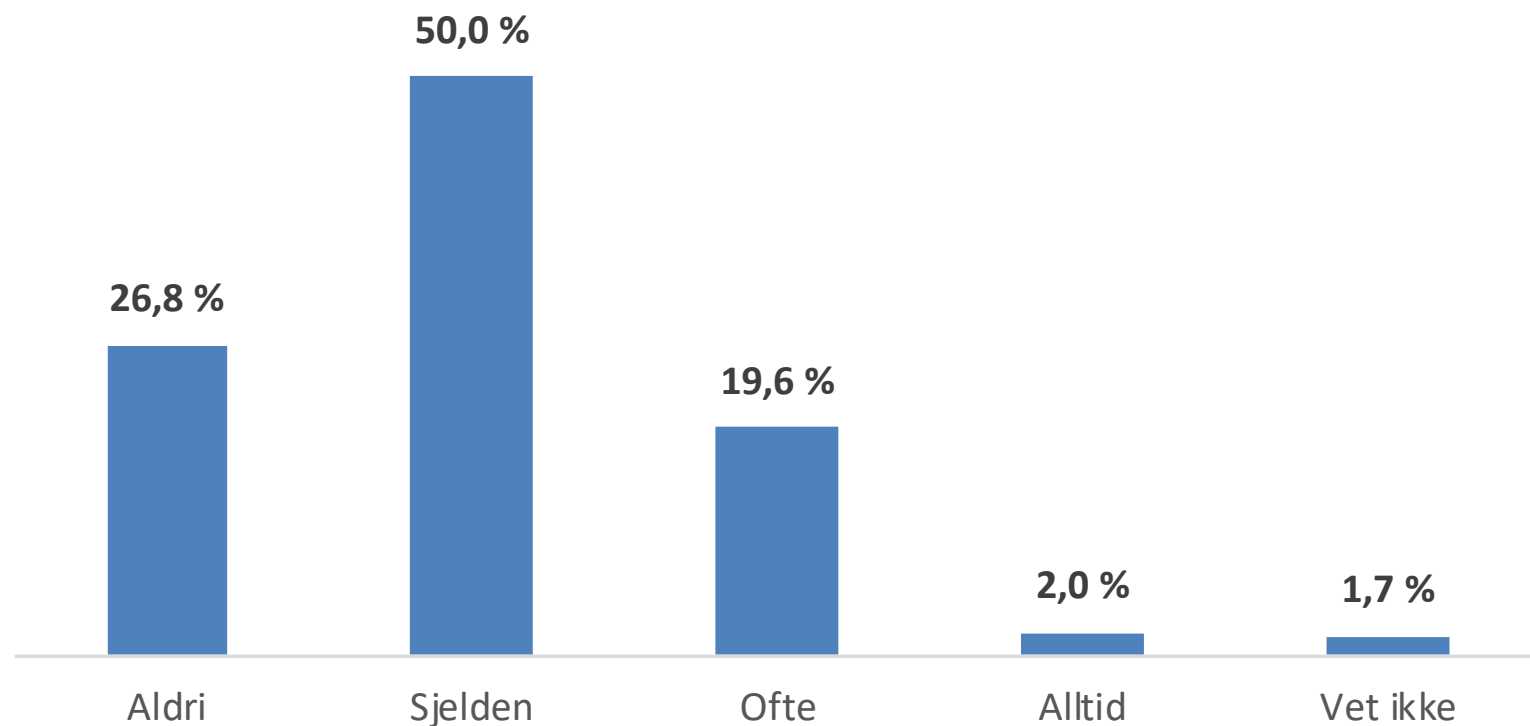
2019: Ja: 25 %

2018: Ja: 28 %

Samkjøring



Hyppighet av samkjøring*



Kommentar

2021: 21,6 % svarer at de opplevde samkjøring ofte eller alltid*

2020: 26,2 % opplevde at de ble samkjørt ofte eller alltid

2019: 63,9 % opplevde at de ble samkjørt av og til, ofte eller alltid**

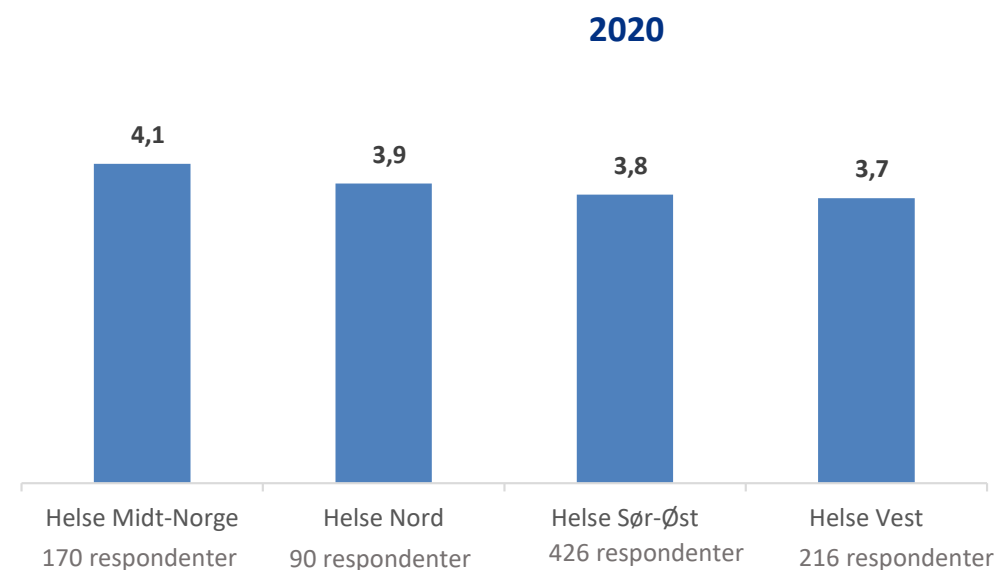
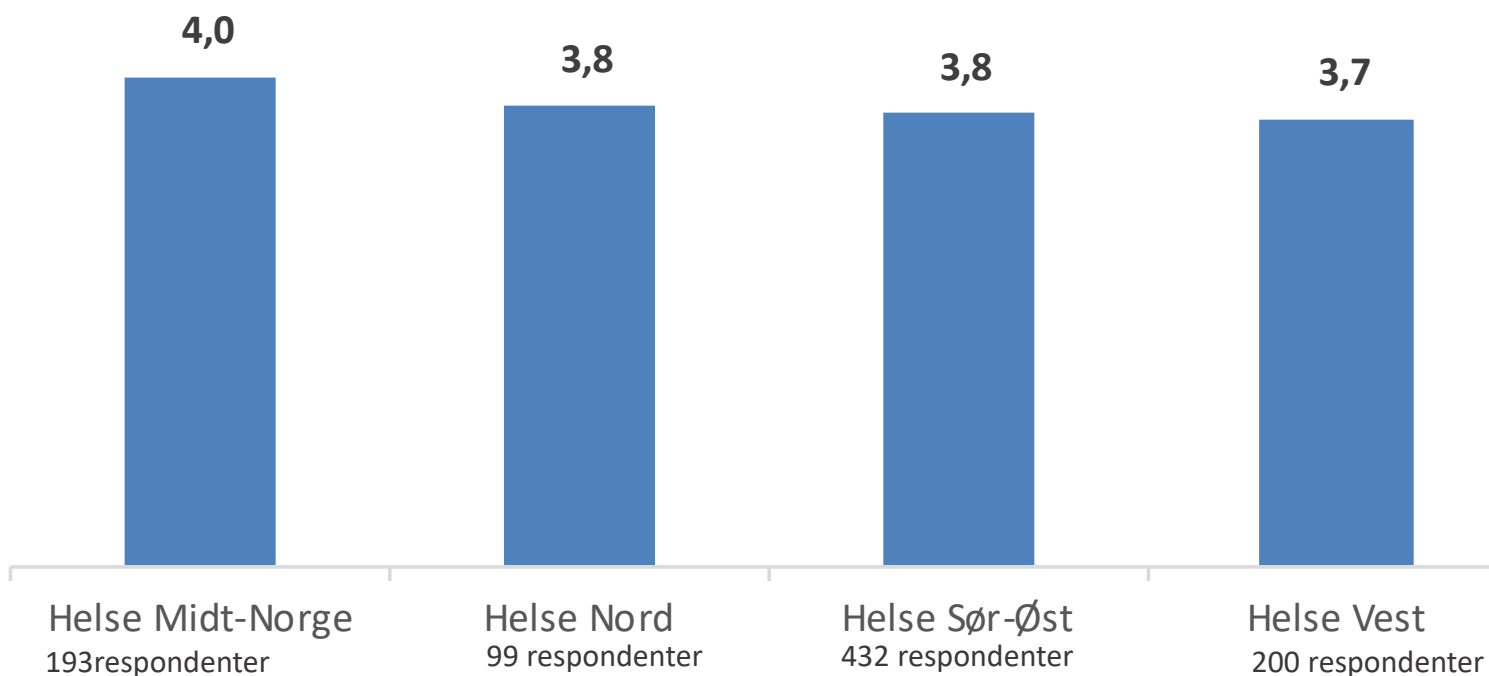
****Svaralternativ «av og til» er fjernet i 2020**



Opplevelse av samkjøring til eller fra behandling

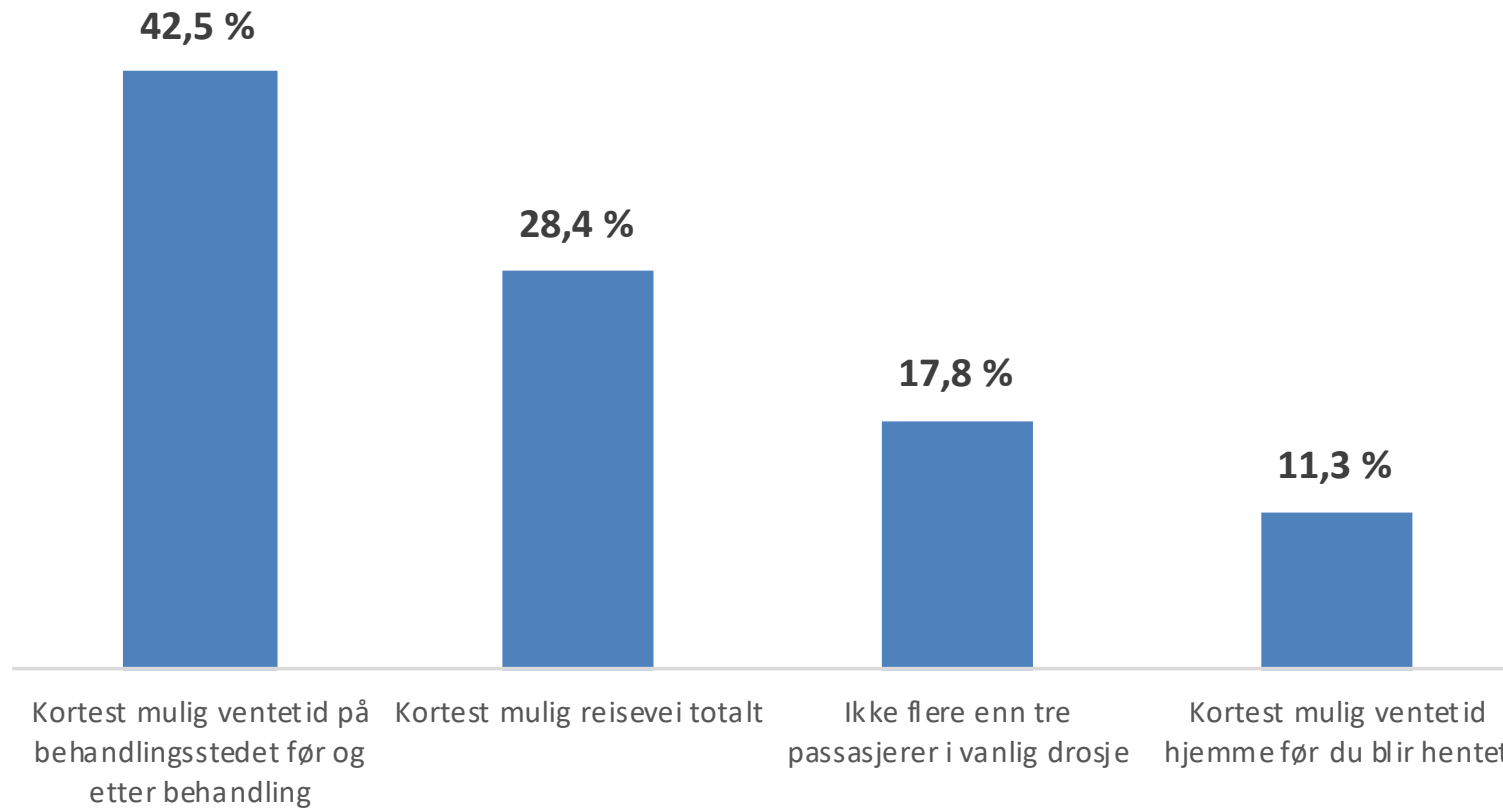
Spørsmålet stilles kun til respondenter som svarer at de har kjørt sammen med andre til/fra behandling.

Svarskala 1 (svært dårlig) – 6 (svært god)



Viktigste hensyn ved samkjøring

nasjonale resultater



Kommentarer
2021: 42,5 % Kortest mulig ventetid på behandlingsstedet før og etter behandling

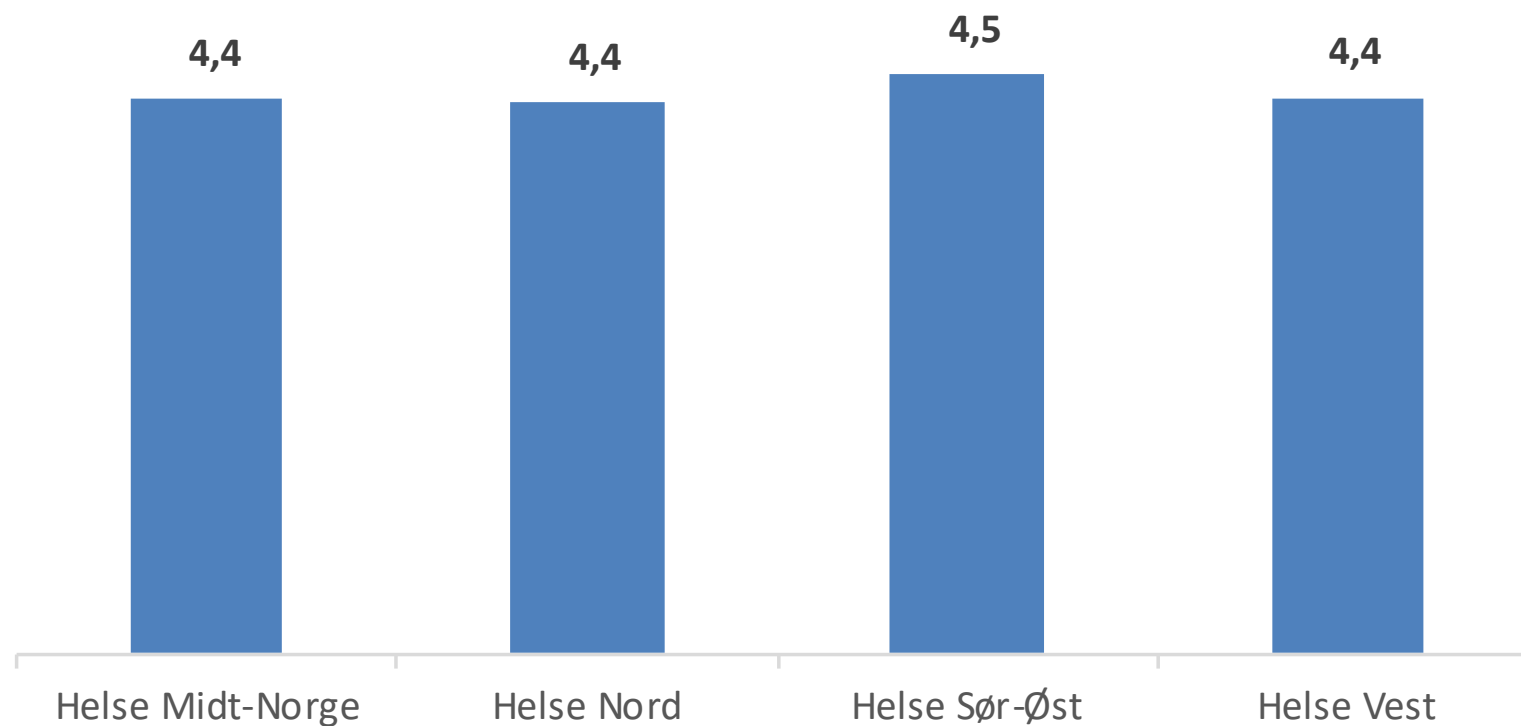
2020: 40,2 % Kortest mulig ventetid på behandlingsstedet før og etter behandling
2019: 43,3 % Kortest mulig ventetid på behandlingsstedet før og etter behandling



Tilfredshet med dagens pasientreisetjeneste

Svarskala 1 (svært dårlig) – 6 (svært god)

per region



Kommentar

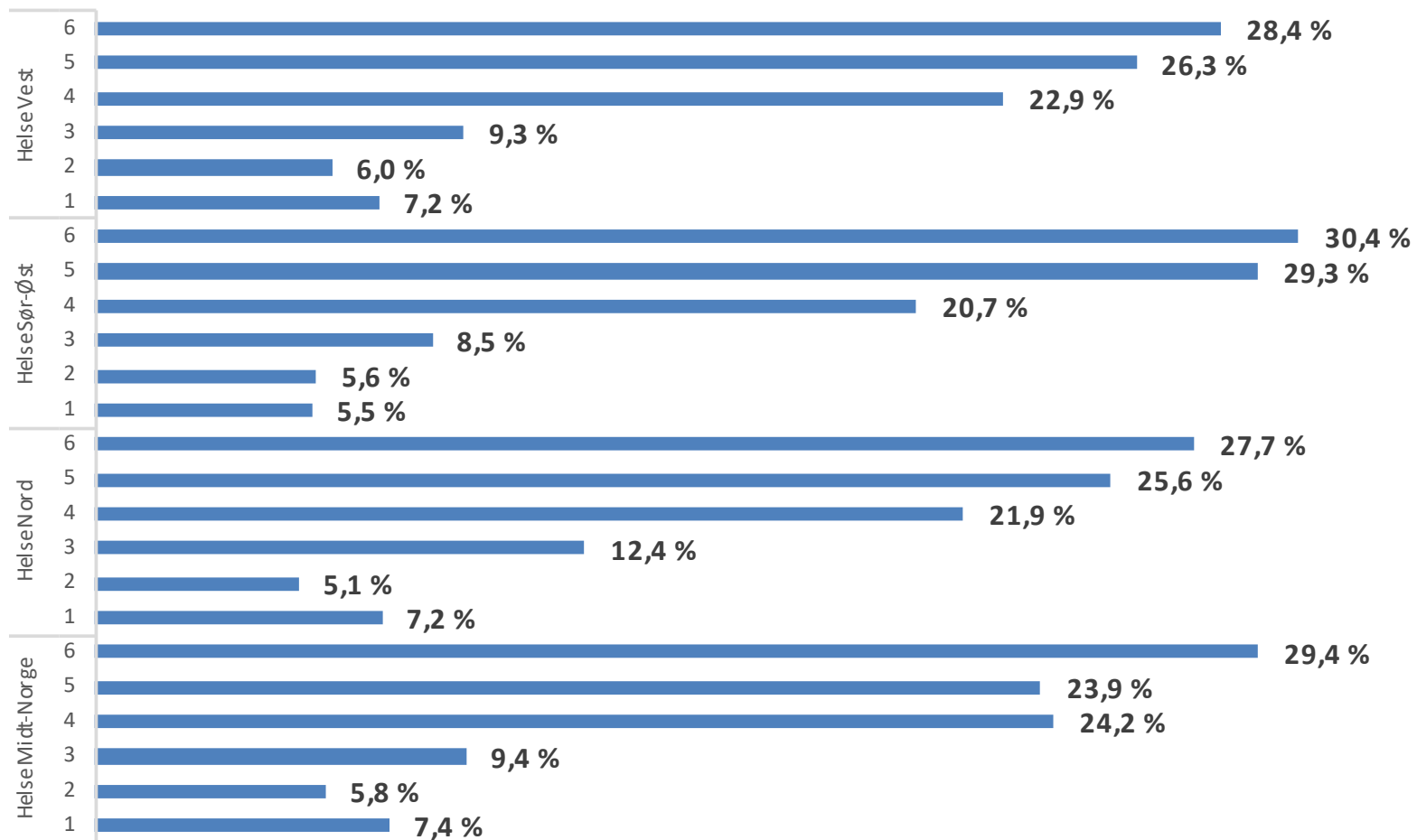
2021: nasjonalt gjennomsnitt 4,4

2020: nasjonalt gjennomsnitt 4,5

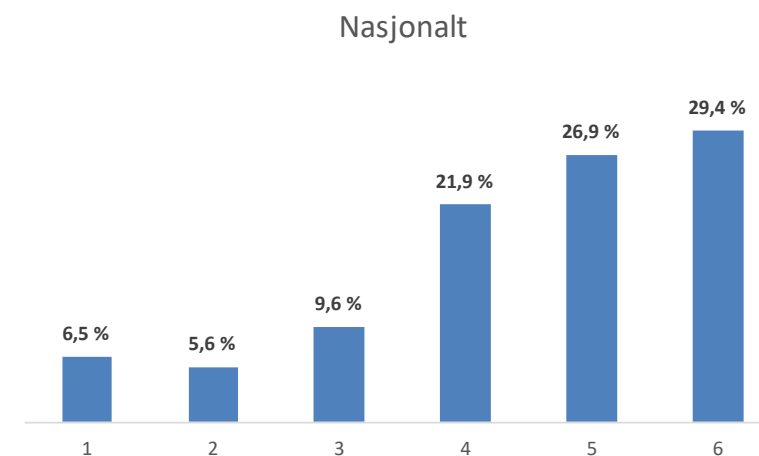
2019: nasjonalt gjennomsnitt 4,4

2018: nasjonalt gjennomsnitt 3,9

Tilfredshet med dagens pasientreisetjeneste



Andel som svarte 4, 5 eller 6 nasjonalt i 2021: 78,2 %
 Tilsvarende resultat for tidligere år:
 2020: 79,1 %
 2019: 76,7 %



Reiser uten rekvisisjon



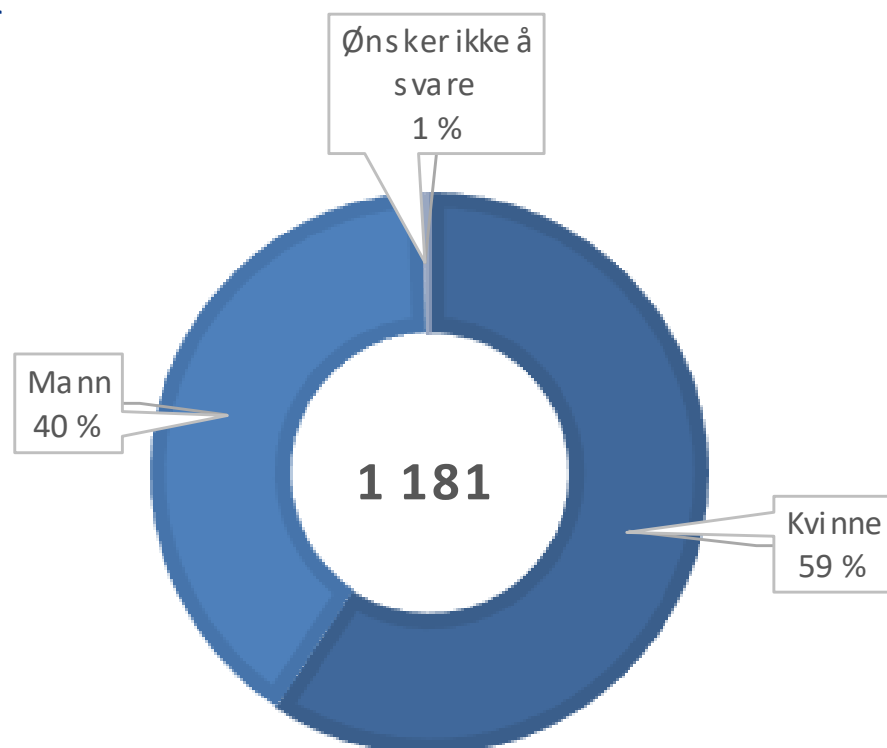


Overordnet

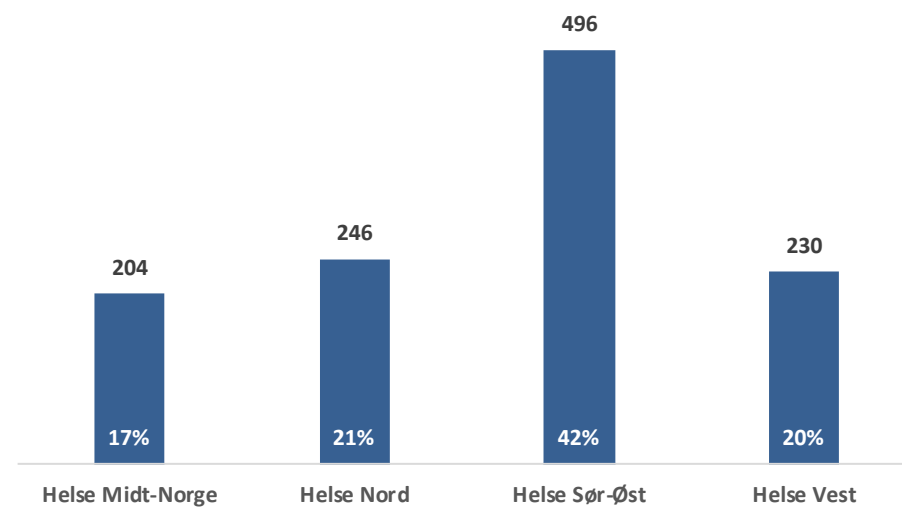
nasjonale resultater

antall respondenter totalt: 1 181

40 % menn
59 % kvinner



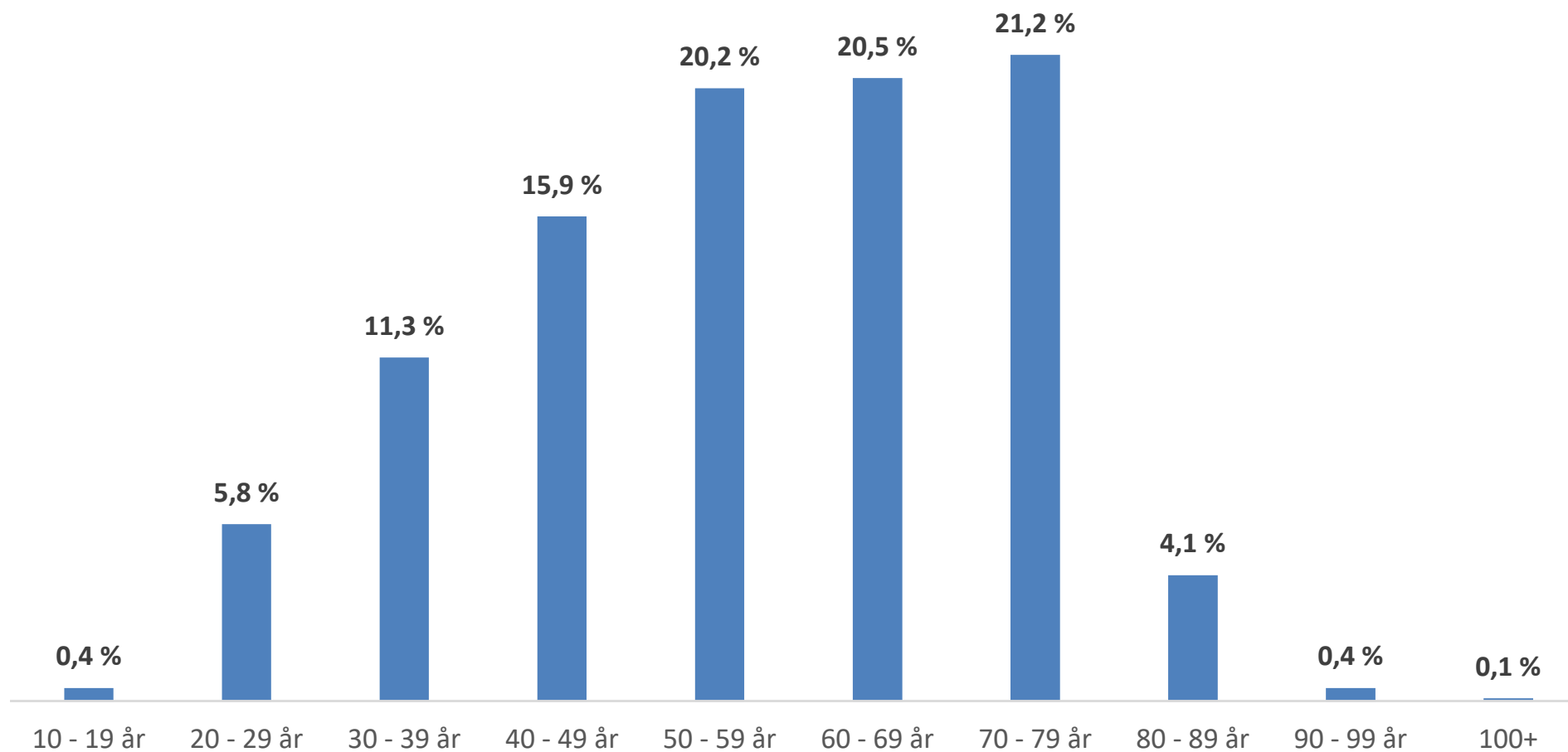
Sammenlignet med året før:
2020: 1 394 respondenter





Aldersfordeling:

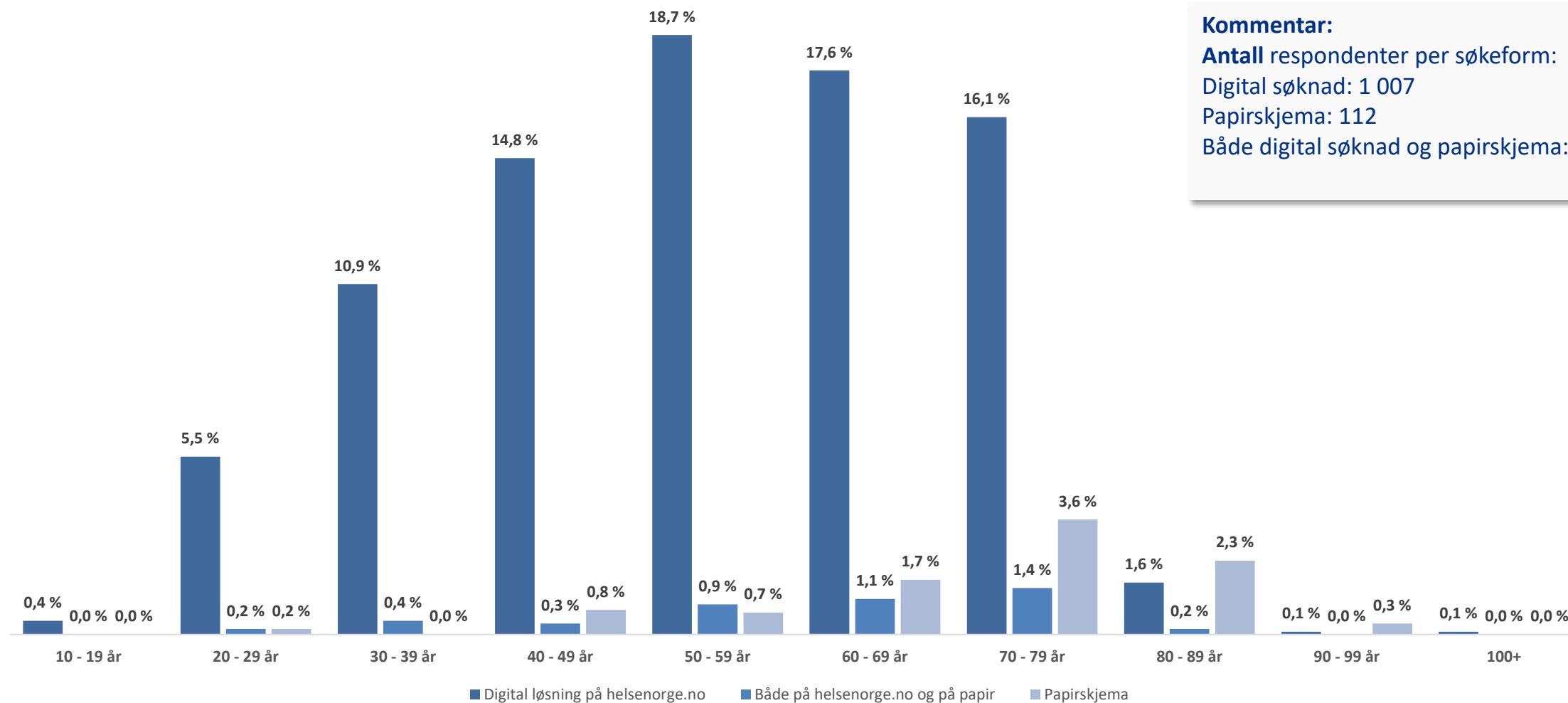
Respondenter





Andel respondenter per alderskategori og innsendelsesmåte:

Digital søknad, papirskjema, begge søknadsformer



Kommentar:

Antall respondenter per søkeform:

Digital søknad: 1 007

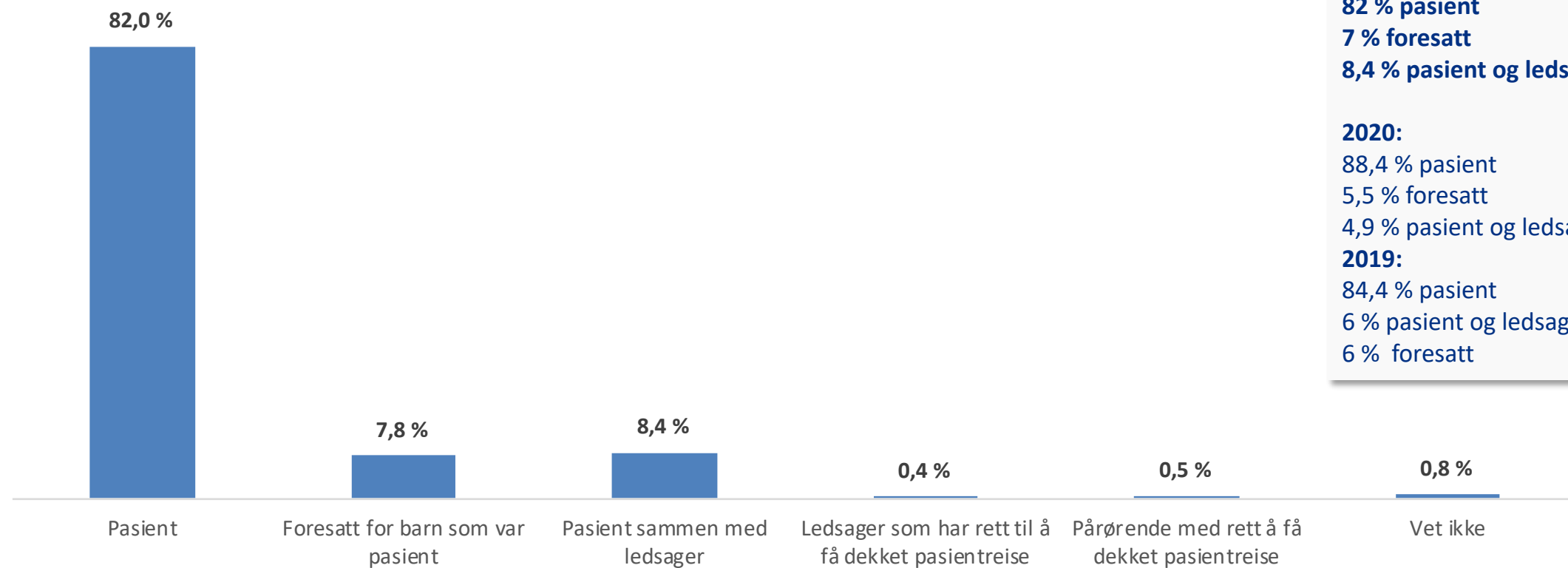
Papirskjema: 112

Både digital søknad og papirskjema: 54

Søknadsprosess

Fordeling per søkerrolle

nasjonale resultater



Kommentar

2021:

82 % pasient

7 % foresatt

8,4 % pasient og ledsager

2020:

88,4 % pasient

5,5 % foresatt

4,9 % pasient og ledsager

2019:

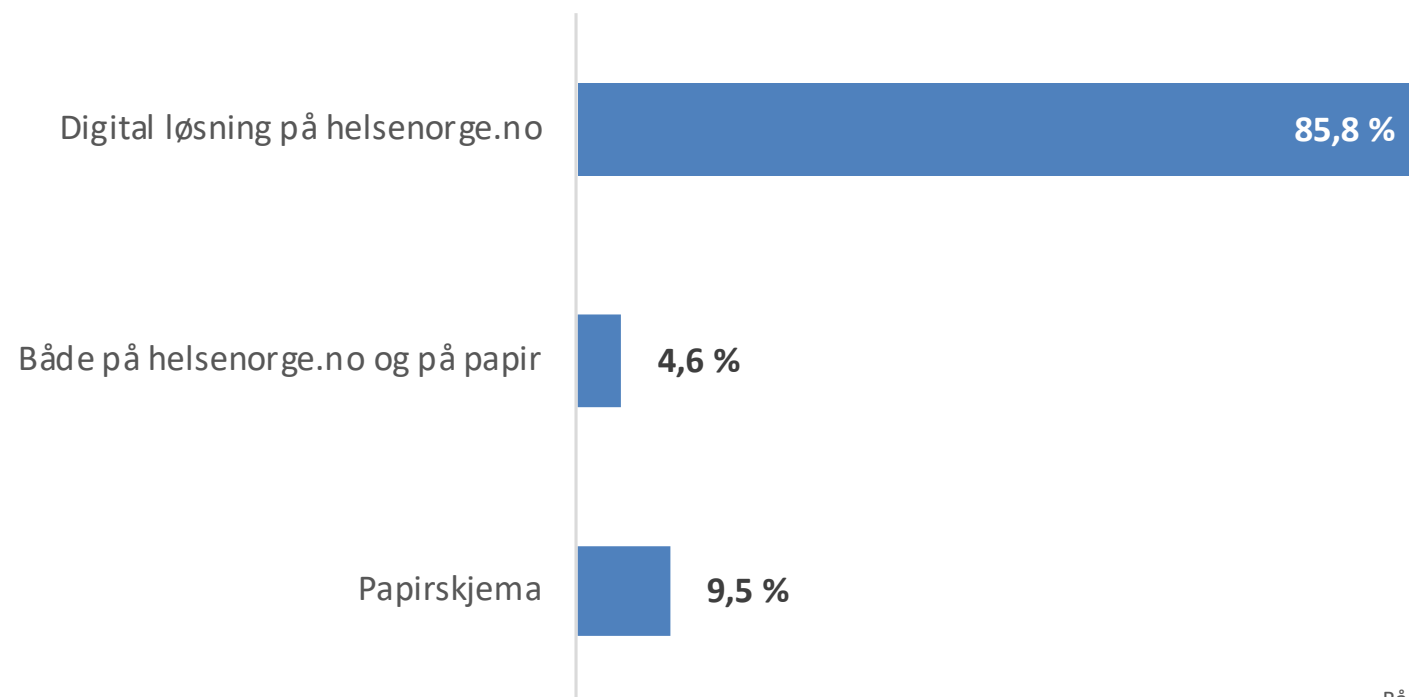
84,4 % pasient

6 % pasient og ledsager

6 % foresatt

Andel søkere papirsøknad, helsenorge.no, begge deler

nasjonale resultater



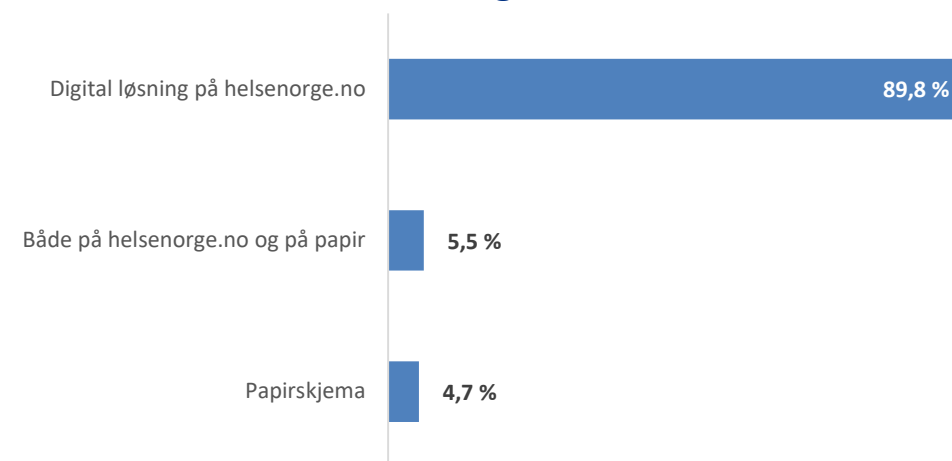
Kommentar:

Fortsatt økning i faktisk andel som søker digitalt.

Økning i andel **respondenter** med erfaring fra papirsøknad, skyldes uttrekk av denne brukergruppen for å få tilbakemeldinger på erfaringer fra disse.

Papirskjemaet ble endret i 2020, og gikk fra 4 til 2 sider.

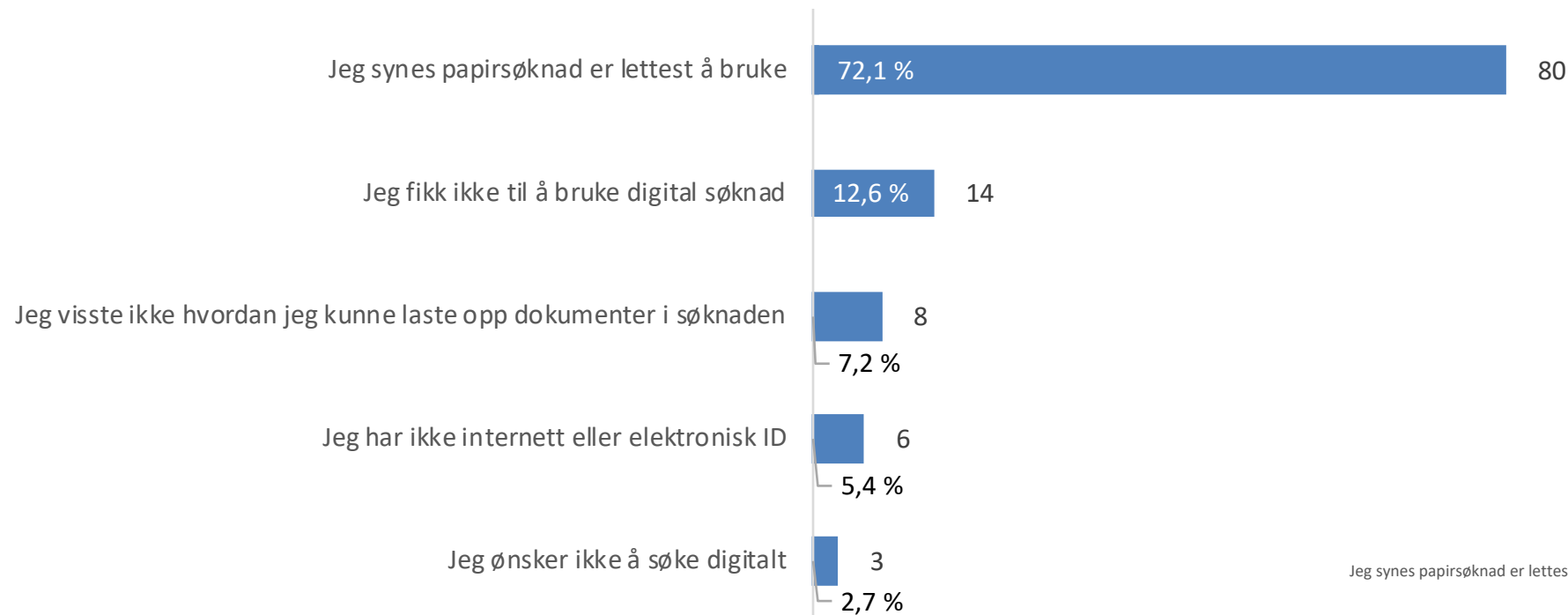
Sammenlignet med året før:



Viktigste årsak til å søke på papir

spørsmålet stilles bare til respondenter som har brukt papirsøknad

nasjonale resultater



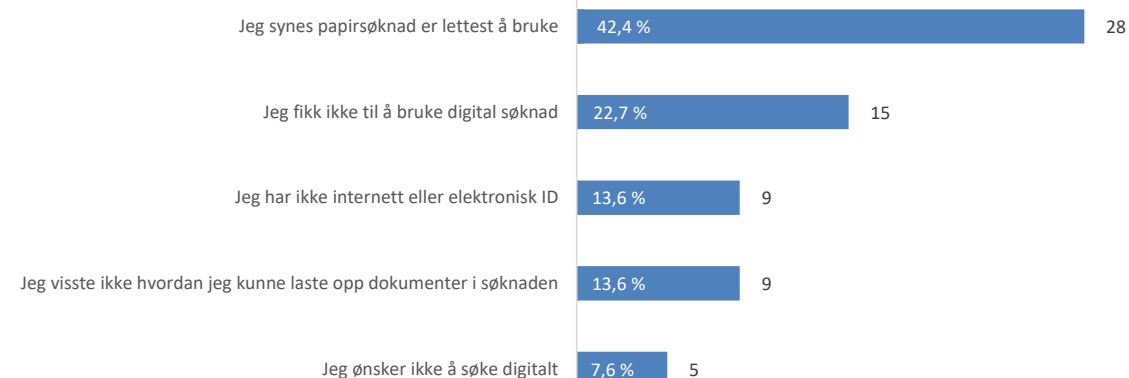
(antall respondenter vist bak grafisk visning)



Kommentar:

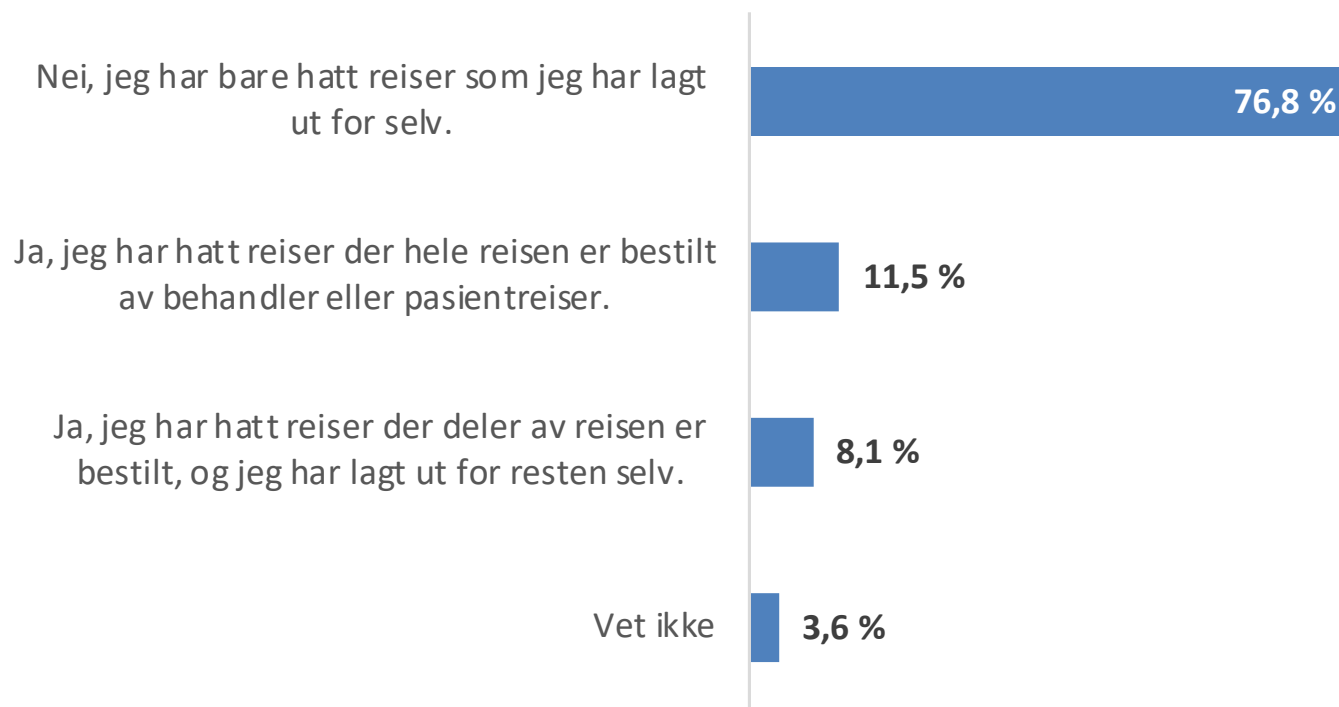
Størst økning:
Jeg synes papirsøknad er
lettest å bruke
2021: 72,1 %
2020: 42,4 %

Sammenlignet med året før:



Andel brukere med rekvirert reise

nasjonale resultater



Kommentar:

Færre av årets respondenter har hatt rekvirerte reiser i tillegg til reiser uten rekvisisjon.

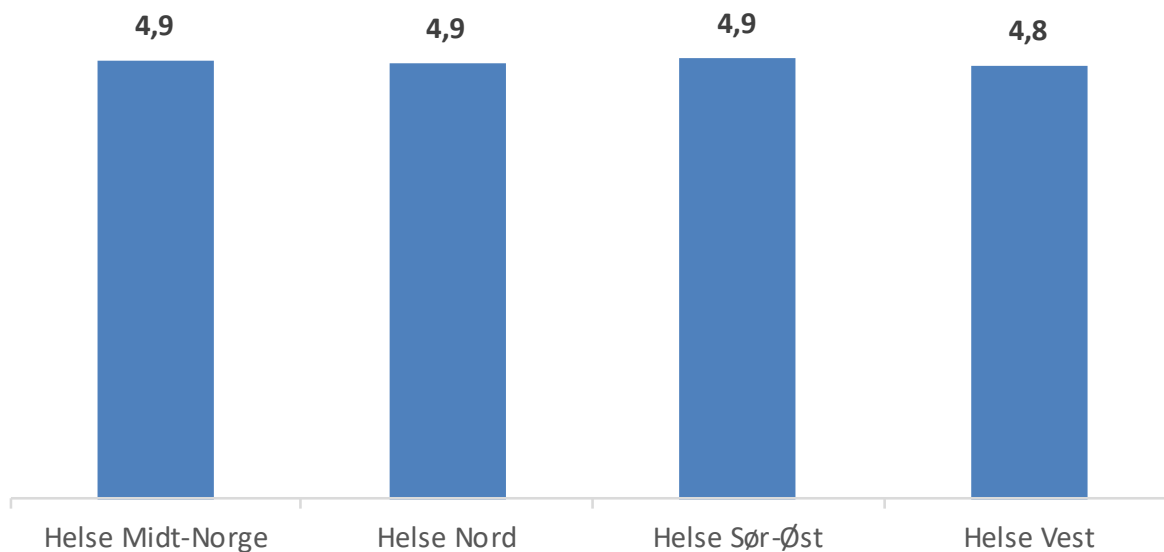
Sammenlignet med året før:



Tilfredshet med digital søknad på helsenorge.no

Svarskala 1 (svært lite fornøyd) - 6 (svært godt fornøyd)

per region



Kommentar:

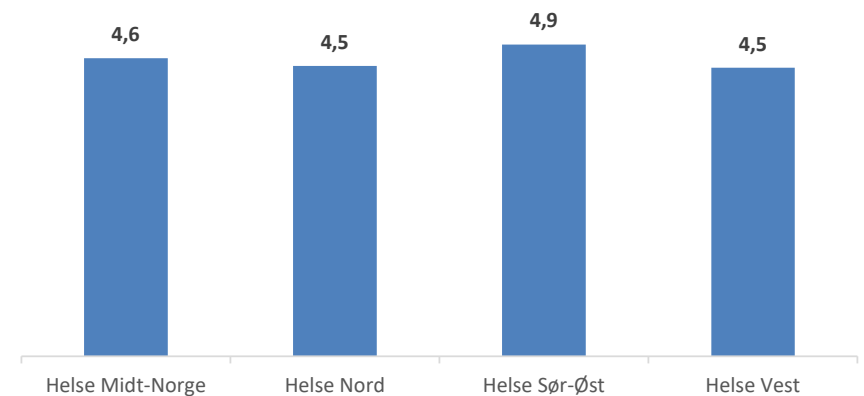
Utvikling i 2021

- Utbedret valg av rolle, inngang til søknad
- Utbedret oppsummering av søknaden
- Mulig å søke om tilleggsgifter ved bruk av bil, uten å legge ved dokumentasjon fra behandler. (Som følge av koronasituasjonen)

2021: nasjonal skår: 4,9

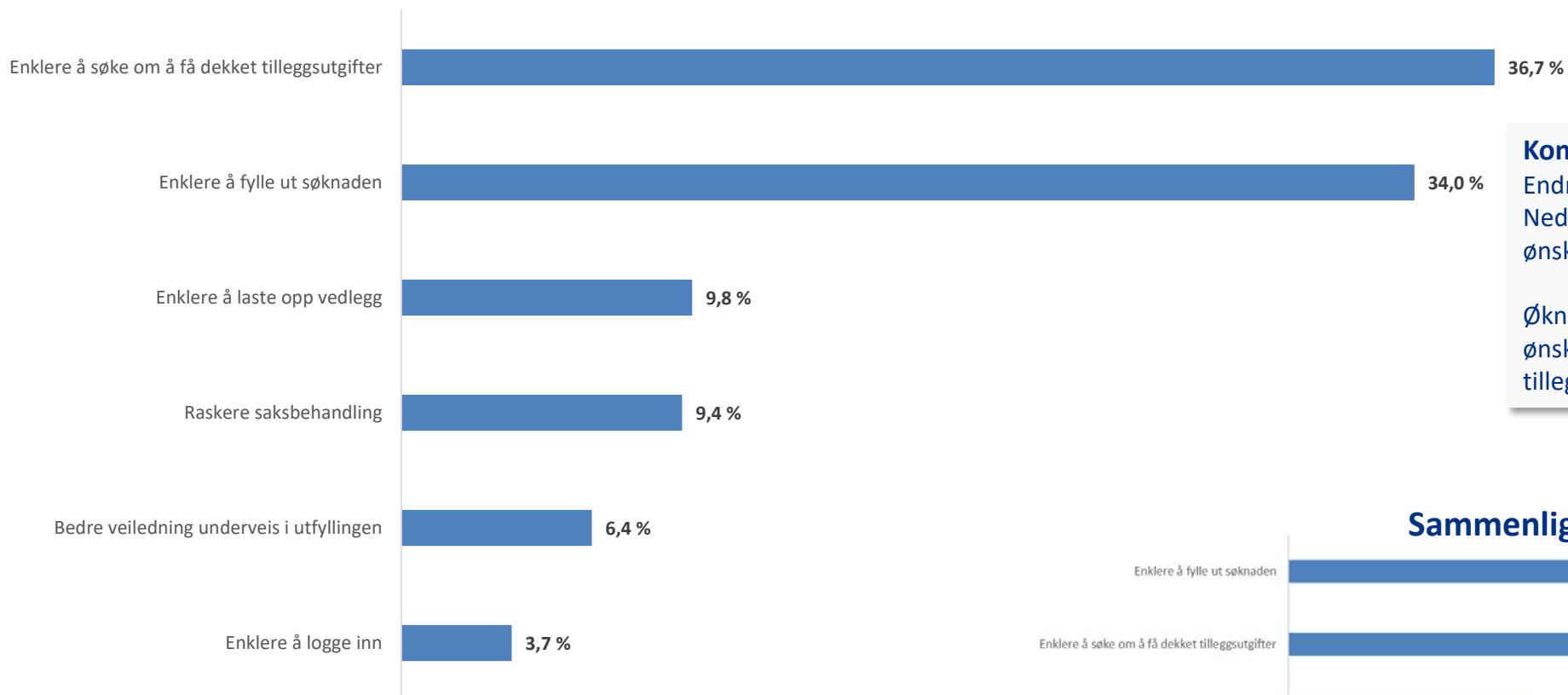
2020: Nasjonal skår: 4,7

2019: Nasjonal skår: 4,9



Hva er viktigst for at søknad på helsenorge.no blir bedre?

nasjonale resultater

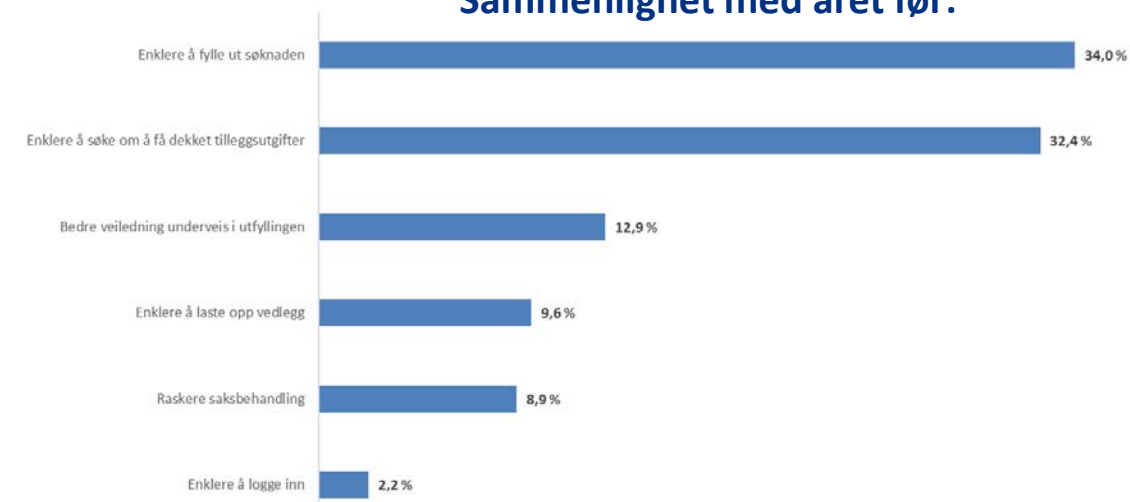


Kommentar:

Endring fra 2020:
Nedgang på 6,4 % som svarer at de ønsker bedre veiledning i søknaden

Økning på 4,3 % som svarer at de ønsker det skal bli enklere å søke om tilleggsutgifter

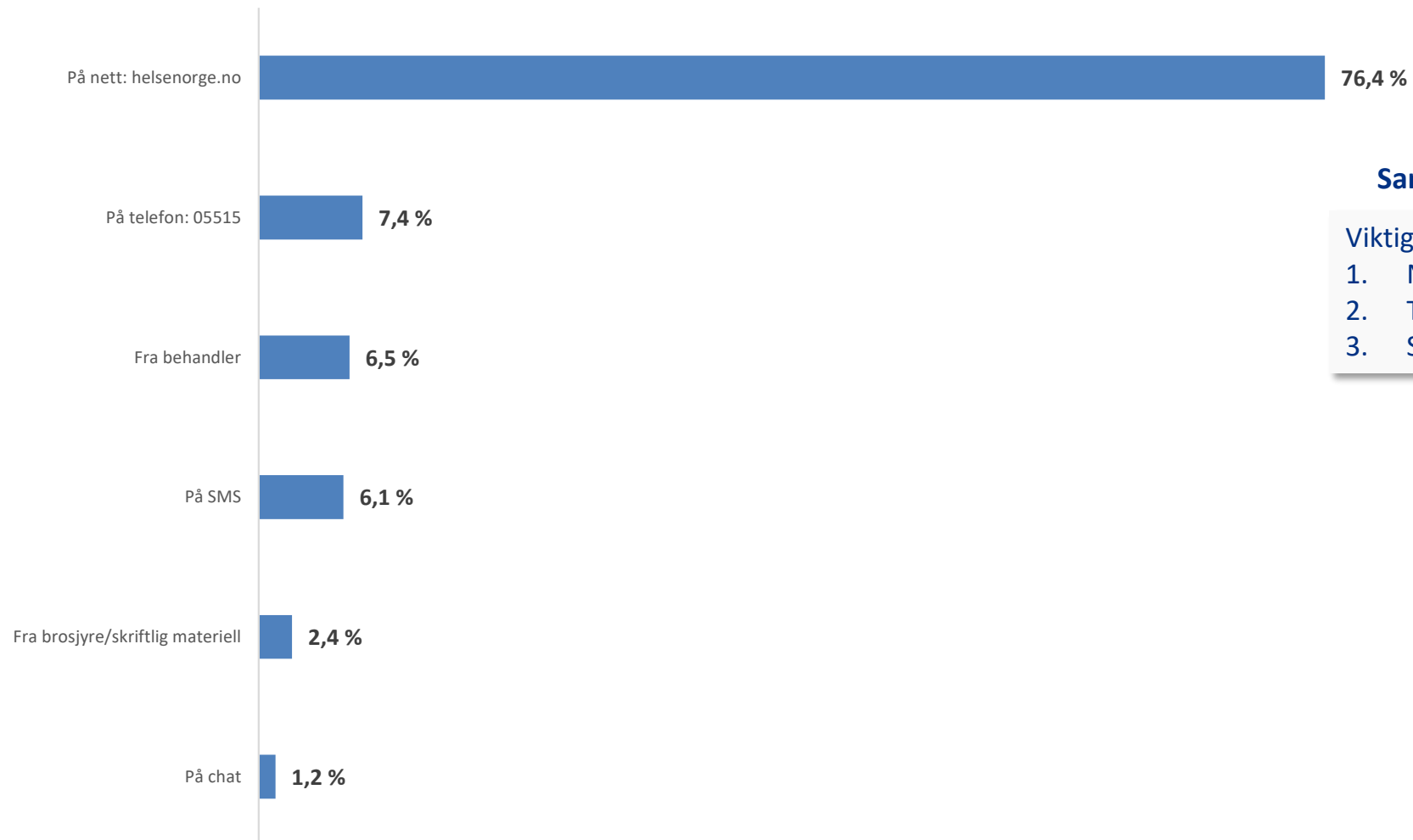
Sammenlignet med året før:



Veiledning

Viktigste informasjons- og veiledningskilde

nasjonale resultater



Sammenlignet med året før:

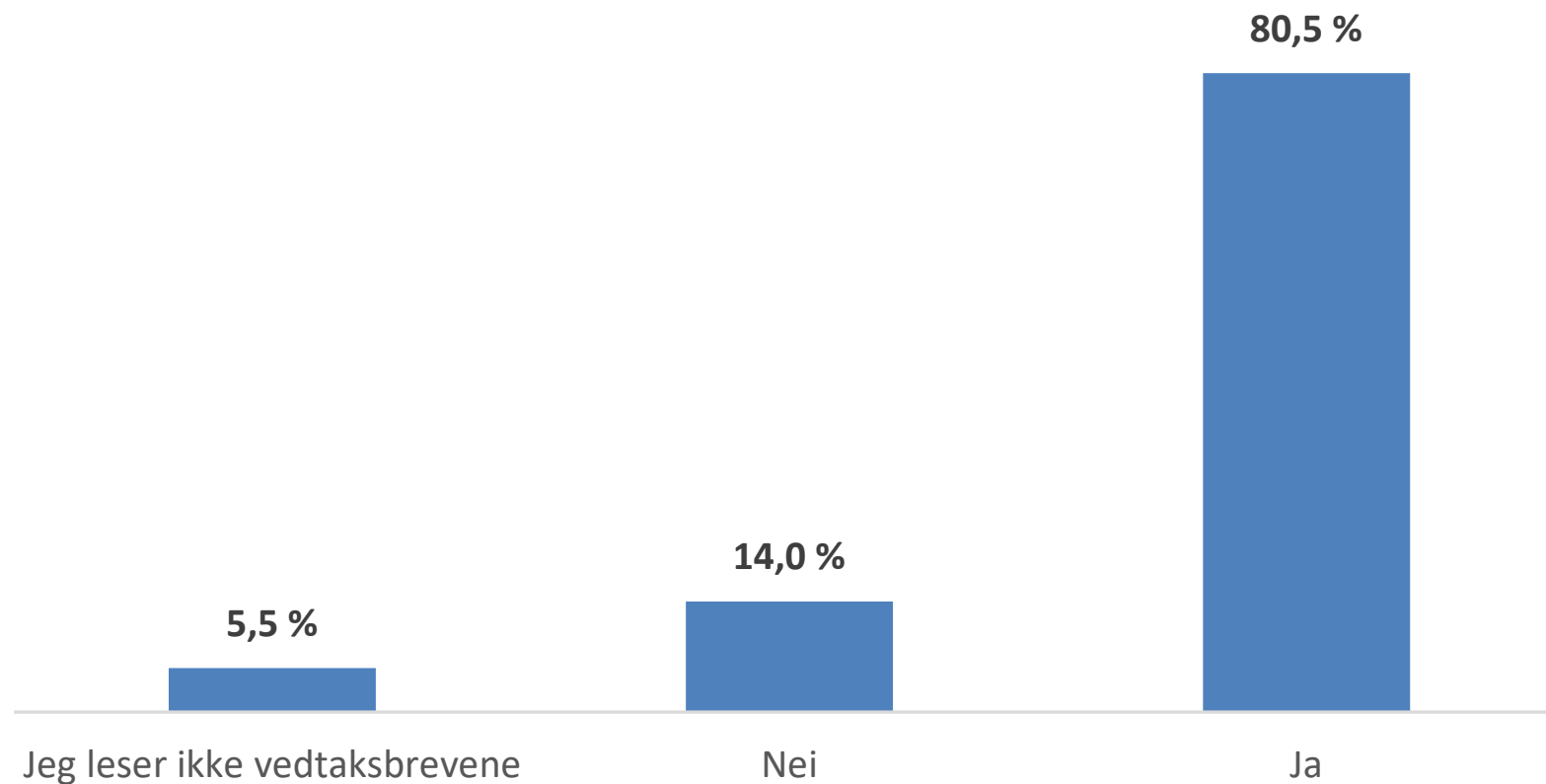
Viktigste kilde for informasjon 2020:

1. Nett
2. Telefon
3. SMS

Vedtaksbrev

Forståelse av vedtaksbrev

nasjonale resultater



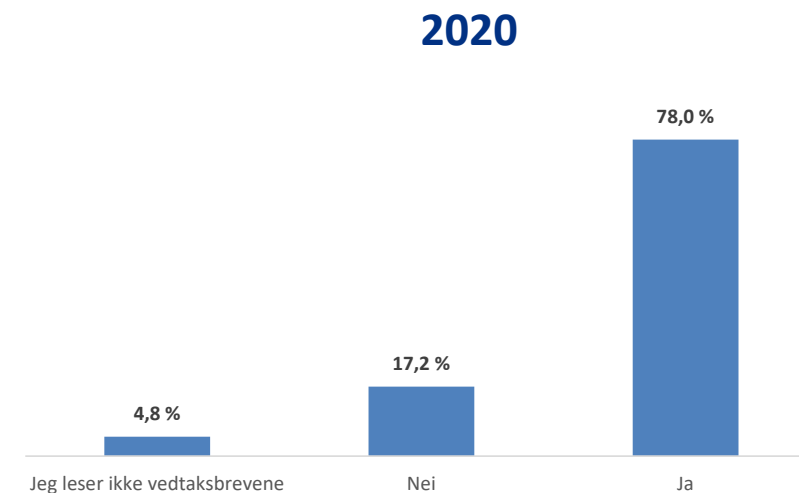
Kommentar

2021: 80,5 % synes vedtaksbrevet er lett å forstå

2020: 78 % synes vedtaksbrevet er lett å forstå

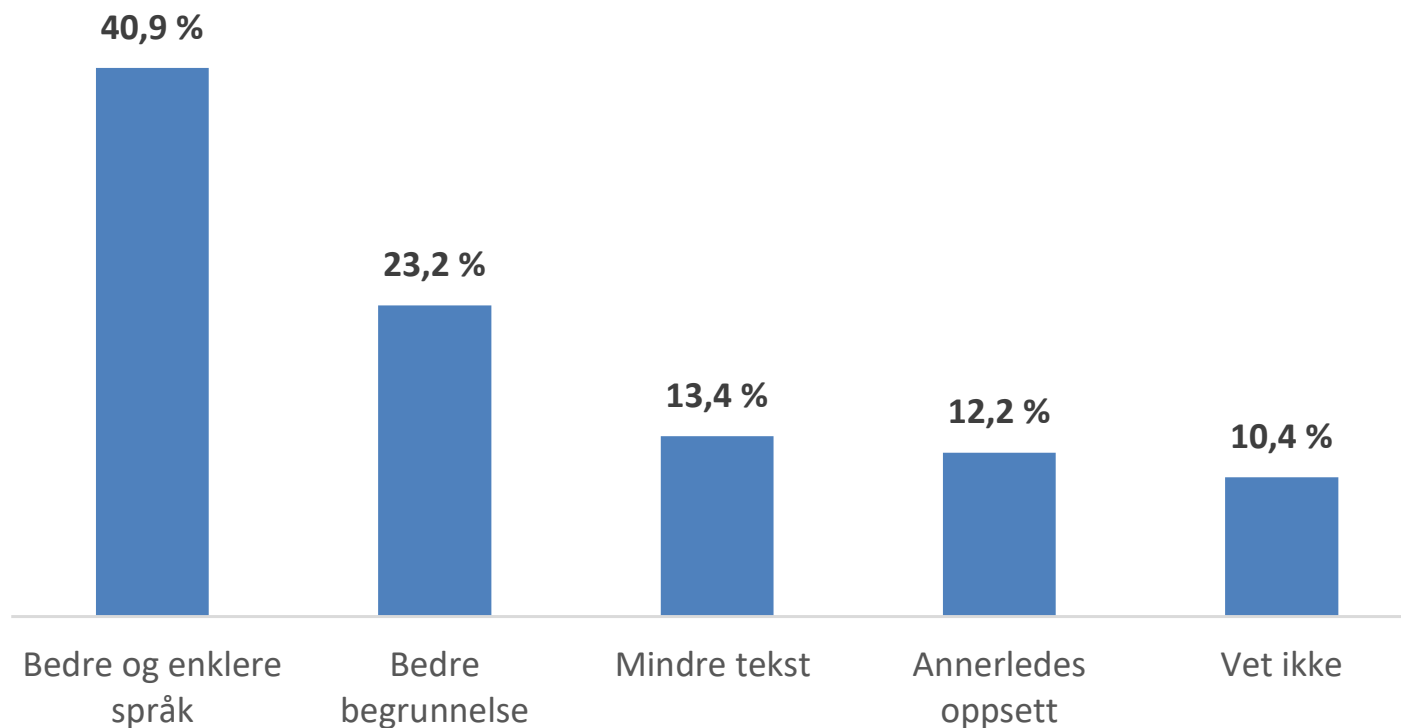
2019: 71 % syntes vedtaksbrevet var lett å forstå

2018: 72 % syntes vedtaksbrevet var lett å forstå



Hva kan gjøre vedtaksbrevene bedre?

nasjonale resultater



Kommentar:

Endring fra 2020:

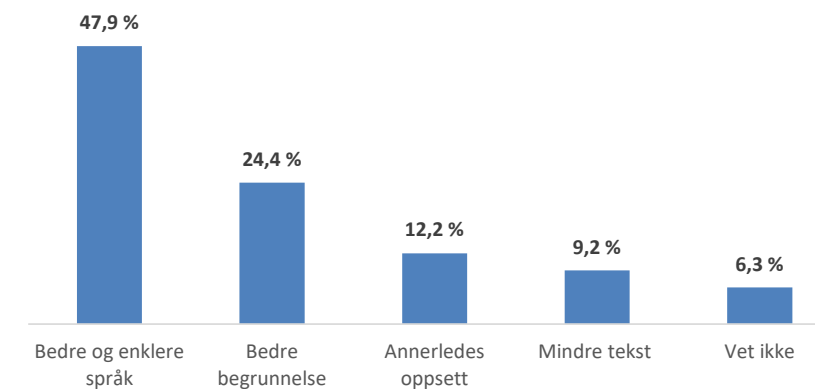
Størst nedgang innen:

Bedre og enklere språk: 7 %

Størst økning innen:

Mindre tekst: 4,2 %

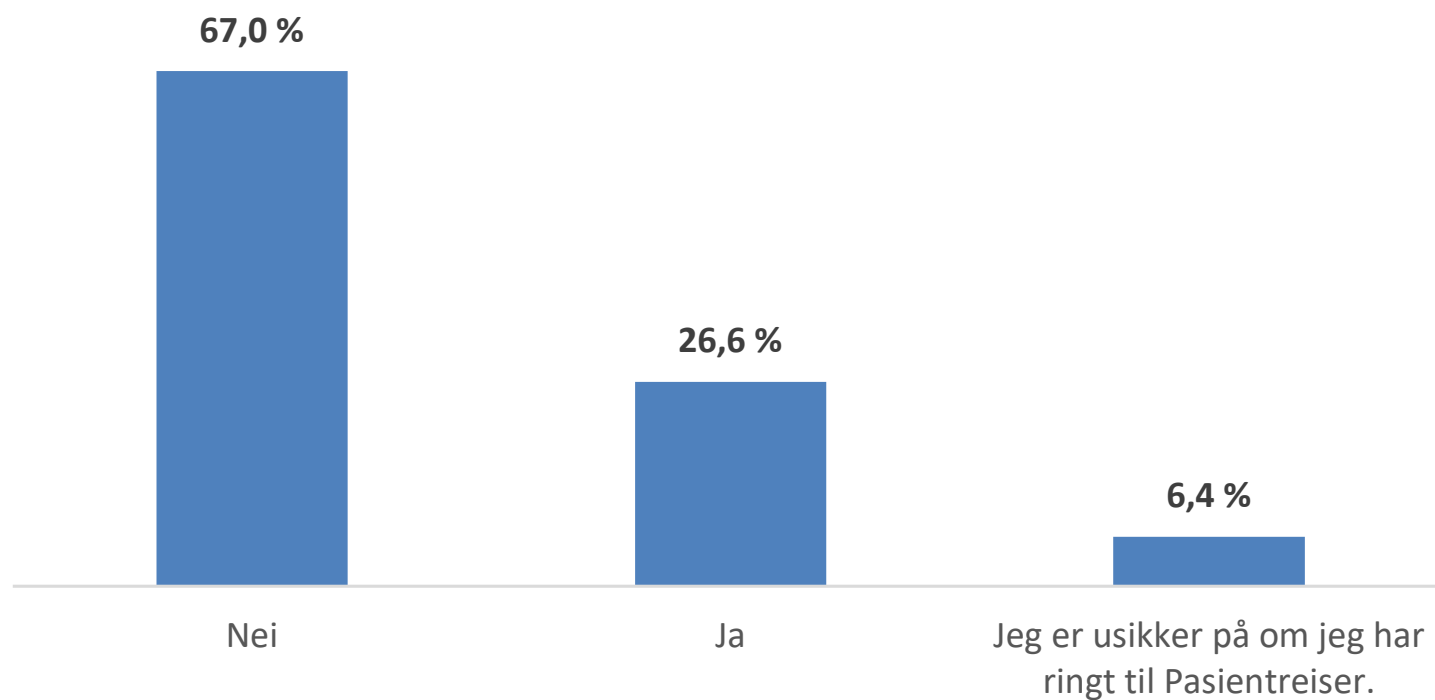
Sammenlignet med året før:



Telefoni

Andel respondenter som har kontaktet 05515

nasjonale resultater



Resultater tidligere år, andel ringt:

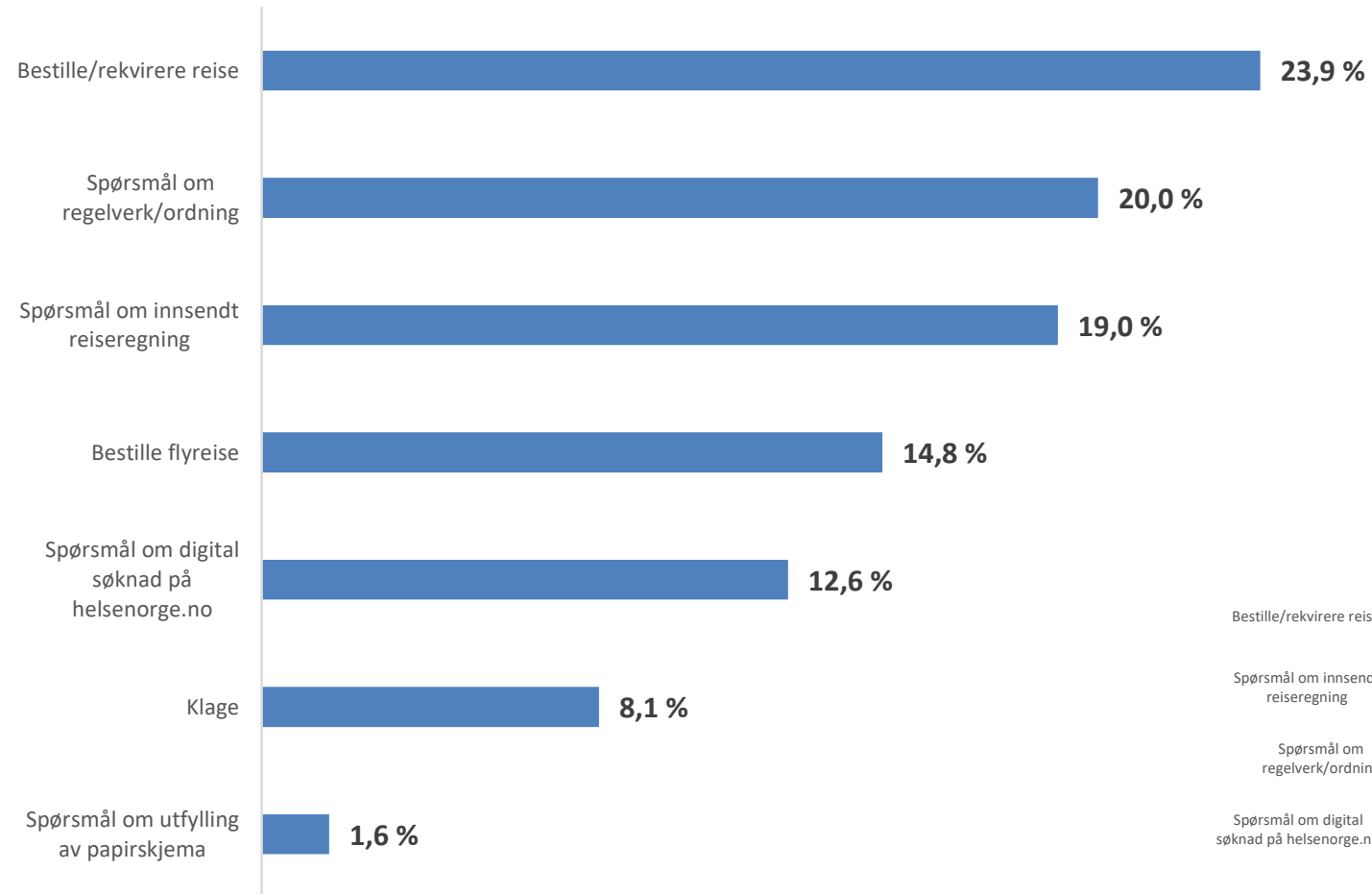
2020: Ja: 39,3 %

2019: Ja: 39,7 %

2018: Ja: 47 %

Vanligste årsak til å kontakte Pasientreiser på 05515

nasjonale resultater



Kommentar:

Papirskjemaet ble revidert høsten 2020, og gikk fra 4 til 2 sider.

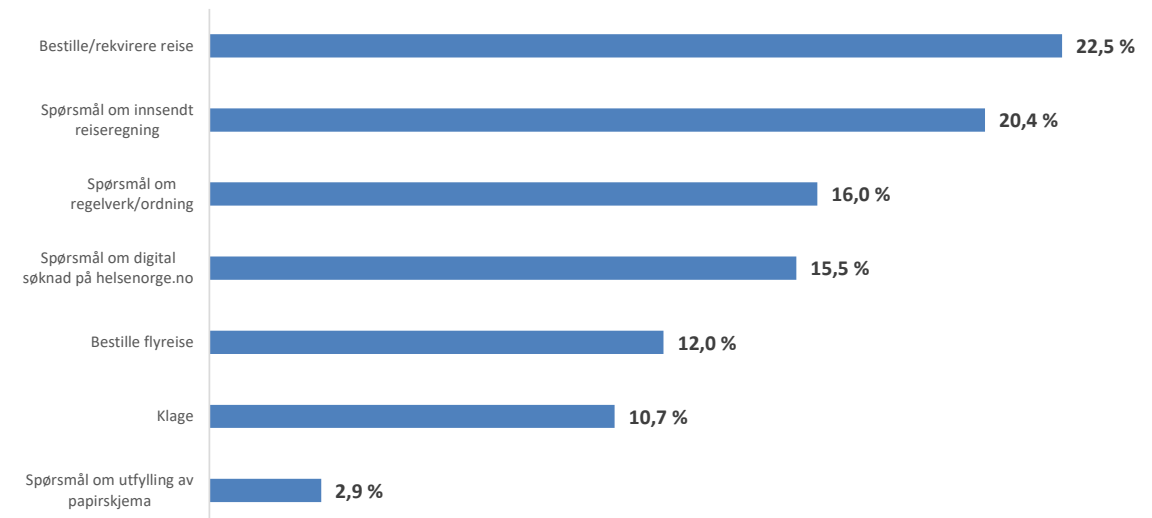
Størst nedgang innen:

Spørsmål om digital søknad på helsenorge.no

Størst økning innen:

Spørsmål om regelverk/ordning

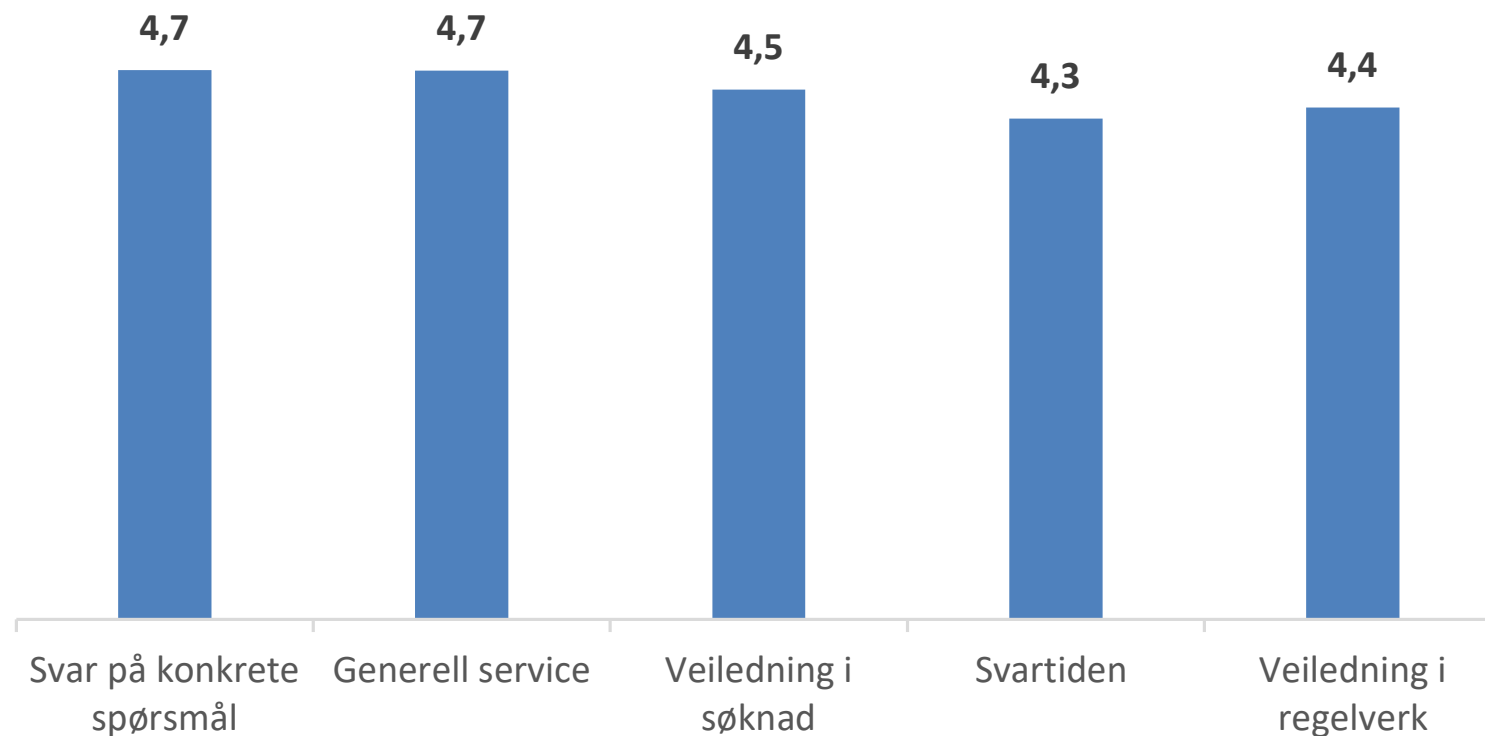
Sammenlignet med året før:



Opplevd service på telefon 05515

Svarskala 1 (svært dårlig) - 6 (svært god)

nasjonale resultater



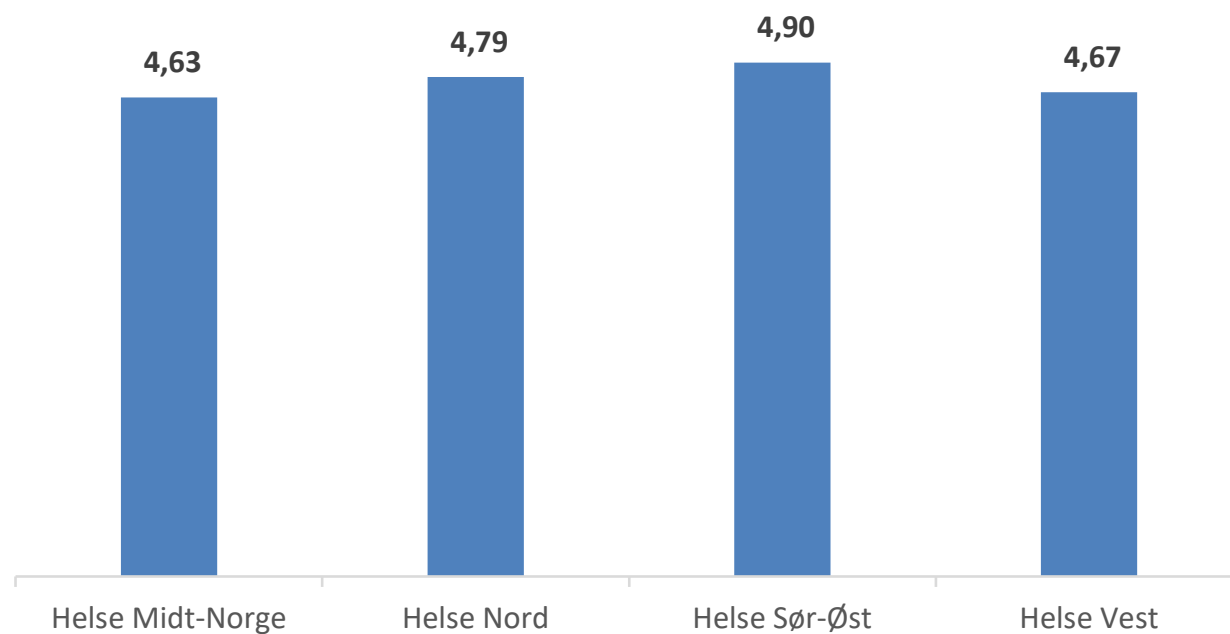
Sammenlignet med 2020:

- 4,4 Svar på konkrete spørsmål
- 4,4 Generell service
- 4,2 Veiledning i søknad
- 4,1 Veiledning i regelverk
- 4,1 Svartiden

Tilfredshet med dagens pasientreisetjeneste

Svarskala 1 (dårlig) - 6 (svært god)

per region



Kommentar

2021: Nasjonalt gjennomsnitt 4,8

2020: Nasjonalt gjennomsnitt 4,5

2019: Nasjonalt gjennomsnitt 4,3

2018: Nasjonalt gjennomsnitt 4,4

